French Language
Services Secretariat

www.gov.mb.ca/fls-slf

Report on

French Language Services

2002/03

104-06365/

Table of Contents

Message from the Minister 2
Message from the Senior Advisor 3
Evolution of FLS Implementation and Major Initiatives 4
Highlights 2002/03 10
French Language Services (FLS) Secretariat 11
Bilingual Service Centres (BSCs) 12
Intergovernmental Cooperation 13
Accomplishments 2002/03 14
Agriculture 15
Communications 15
Culture 16
Economic Development and Technology 17
Education 19
Health and Social Services 19
Immigration 22
Justice 24
Transportation and Government Services 24
Crown Corporations and Extra-Departmental Organizations 26
Manitoba Hydro 27
Manitoba Liquor Control Commission 27
Manitoba Lotteries Corporation 28
Manitoba Public Insurance Corporation 28
Manitoba Seniors Directorate 29
Manitoba Women's Directorate 29
Offices of the Legislative Assembly 30
Elections Manitoba 31
Office of the Ombudsman 31
Challenges 2002/03 32
Human Resources 33
Communications 34
Other 34
Statistics on Designated Bilingual Positions 2002/03 35
Appendix – Statement of Policy (March 1999) 37

Message from the Minister

Honourable Greg Selinger
Minister responsible for French Language Services

The Government of Manitoba has achieved considerable progress in the area of French-language services since adopting an official policy on the subject in 1989.

Among the major milestones in this regard is the acceptance by the government of the general approach recommended by Judge Richard Chartier in the 1998 report on his review of the French Language Services policy. This approach included two key principles:

- bilingual services should be provided primarily through government service centres located in areas in which Francophones constitute a large proportion of the population;
- all staff members of these centres should speak English and French fluently.

To this end, during the last few years, the government has invested considerable effort and energy in establishing the mechanisms needed to promote the delivery of more practical and accessible French-language services. In 2002-2003, we reached a particularly important phase in this regard by opening the first three bilingual service centres in Notre Dame de Lourdes, St. Boniface and St. Pierre Jolys. These centres are one-stop shops that give citizens access to services of the various levels of government in both official languages. They are a first in Manitoba and in Canada and we are convinced that this innovative concept will serve as a model for other provinces and territories.

In 2002-2003, the government also strengthened its commitment to intergovernmental cooperation in order to better meet the needs of the Francophone community. With respect to cooperation agreements, the government began implementing its agreement with the government of New Brunswick, renewed and expanded its agreement with the government of Quebec and entered into an agreement with the Conseil général du Bas-Rhin [general council of the Lower Rhine] (the northern region of Alsace in France). It also reinforced its support for the activities of the Ministerial Conference on Francophone Affairs and the network of Government Officials responsible for Francophone Affairs, by becoming the provincial signatory for the funding agreement respecting the coordination project for intergovernmental Francophone affairs.

Developments on the national scene also give us reason to be optimistic about the future. I am referring in particular to the very promising commitments contained in the *Action Plan for Official Languages* announced by the federal government. Another initiative that comes to mind is the establishment of the *Société santé en français*, which has the mandate of supporting provincial and territorial networks in their efforts to improve access to French-language health and social services.

Lastly, I wish to thank the administrative bodies covered by the policy as well as the Francophone public and groups for their cooperation. Without their constant support, the successes we have achieved would not have been possible. Much remains to be done and it is precisely in working together that we will be able to meet the challenges ahead.

Message from the Senior Advisor

Guy Jourdain
French Language Services Secretariat

The mandate of the French Language Services Secretariat is to promote the adequate implementation of the French Language Services policy of the Government of Manitoba, in particular by providing support and guidance to the administrative bodies to which it applies.

The establishment of the bilingual service centres marks a turning point in the evolution of the implementation of the French Language Services policy and in the carrying out of the fundamental recommendations contained in the Chartier Report.

In order to achieve further progress in the implementation of the policy, we will have to continue to find original and innovative solutions and, of course, to work in close cooperation with the Francophone community and its network of institutions and organizations.

Among the steps taken for this purpose, we will have to focus our efforts on three areas in particular, namely the promotion of French-language services, human resources and translation.

Promotion and Awareness-Raising Activities

We will have to intensify our promotion and awareness-raising activities, targeting both the bodies covered by the policy and the Francophone community, in order to heighten the policy's profile and increase simultaneously the supply of and demand for French-language services.

Human Resources

With respect to human resources, it is encouraging to note the strong increase that occurred between 2001-2002 and 2002-2003 in the number of designated bilingual positions (increase from 583.5 to 757) as well as in the number of functionally bilingual civil servants filling these positions (increase from 449 to 559).

In order to continue improving the situation in this regard, we must develop a well-thought out and effective strategy to meet the major challenges we are facing. In March 2003, the Minister responsible for French Language Services therefore established a working group with the mandate of developing a strategy for the recruitment and retention of bilingual staff within the provincial civil service.

Translation

The volume of documents requiring translation has increased considerably in recent years, due in part to the recent proliferation in the number of government Web sites.

The government must therefore develop a strategy and tools that will enable it to better meet needs in this area. To this end, Translation Services will be acquiring computer-assisted translation software that should enable it to substantially increase its production in the medium term.

It is clear that the initiatives outlined above will require significant efforts on the part of both the administrative bodies covered by the policy and the French Language Services Secretariat. I am confident however that, if we all roll up our sleeves and show goodwill, we will collectively succeed.

In closing, I wish to sincerely thank the staff of the French Language Services Secretariat for their hard work and dedication.

Evolution of FLS Implementation and Major Initiatives

Government of Manitoba's French Language Services (FLS) Policy

Ongoing FLS initiatives: *bilingual forms and documents; bilingual signage in designated areas and centres; services in both official languages in person or via telecommunications through bilingual employees in designated offices and facilities; support for the provision of translation services for bilingual municipalities; contributions to various Francophone cultural, educational, youth, economic, etc. initiatives and projects.*

1989-1991

- Introduction of FLS policy in November 1989
- Implementation of FLS based on official policy and as a continuation of some pre-policy initiatives
- Study regarding ways and means of ensuring French language health services (the Gauthier Study)
- Signing of the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages (CMGAPOL)

1991-1993

- Development of comprehensive guidelines for the implementation of policy and geared to an active offer of French Language Services
- Establishment of the Advisory Committee on Health Services in French and initial follow-up on the Gauthier Report recommendations
- Publication of the *French Language Services Guide*, an information and promotion document
- Placing of bilingual highway signs in designated areas
- Support of the provision of translation services for bilingual municipalities

1993-1995

- Development of FLS implementation plans based on the guidelines, by departments, Crown corporations concerned and the designated health facilities identified in the Gauthier Report
- Establishment of a second-stage facility for Francophone women and their children (victims of family violence)
- Establishment of special Resource Unit, *Santé en français*, to assist designated health facilities with their planning and delivery of services in French
- Creation of Franco-Manitoban School Division
- Strengthening of Part III of the *City of Winnipeg Act* regarding the provision of French language services
- Renewal of Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages

1995-1997

- Special efforts to ensure an adequate implementation of policy:
  - Active offer video and orientation sessions for employees in designated positions and designated offices
  - French language training for employees in designated positions
- Studies regarding ways and means of ensuring French language social services (seniors, disabled individuals, etc.)
- Approval and planning of a *Centre du patrimoine* (Francophone Heritage Centre)
- Designation of Regional Health Authorities to ensure FLS in the consolidated and regionalized health services
- Creation of Working Group on the Enhancement of French Language Services in Manitoba's Justice System
- Support of economic development initiatives in the Francophone community

1997-1999

- Assessment of the offer and delivery of services as per policy (Dubé Study)
- Review of the FLS policy (the Chartier Report)
- Modification of FLS policy and guidelines (based on the Chartier Recommendations)
- Development of a regulation regarding the obligations of Regional Health Authorities with respect to FLS
- Promotion of French Language Services using the Internet and other means
- Provision for FLS in designated areas using new technologies and approaches such as Better Systems Initiative, etc.
- Creation of Advisory Committee on French Language Social Services
- Designation of some social services agencies/organizations which receive provincial government funding, as ones which must ensure that their services are available in French
- Construction of the *Centre du patrimoine* (Francophone Heritage Centre) as an annex to the Franco-Manitoban Cultural Centre
- Cabinet decision to establish bilingual government service centres in the designated areas

1999-2002

- Creation of a FLS Facilitator team attached to the FLS Secretariat
- Treasury Board approval and detailed planning to establish three bilingual government service centres in Notre Dame de Lourdes, St. Boniface and St. Pierre-Jolys
- Renewal of the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages (CMGAPOL) for the period of 2000-2004
- Establishment of a completely bilingual primary health centre in St. Boniface
- Creation of a Bilingual Health Recruitment Coordinator position
- Establishment of the *Communauté en santé* Board to replace the Advisory Committee on Health Services in French
- Government approval of pilot project to establish bilingual court facilities and services in St. Boniface and St. Pierre-Jolys
- Development, with various stakeholders, of a practical model for the delivery of RCMP services in French
- Strengthened funding and support to the DSFM through the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages Education
- Approval for the construction of a K-8 Français school in South St. Vital
- Tri-Level Agreement to establish a *comité paritaire* (joint committee) to foster economic development cooperation
- Grant of $300,000 to *Francofonds*, to highlight the National Year of the Francophonie
- Development, finalization and approval of FLS Plans of various designated Regional Health Authorities, social service agencies, departments and Crown corporations
- Annual publication of a Report on FLS (as per Chartier Recommendations)

2002-2003

- Official opening of the first three Bilingual Service Centres (BSCs) in Notre Dame de Lourdes, St. Boniface and St. Pierre-Jolys
- Greater emphasis on inter-governmental cooperation through the signing of cooperation agreements with New Brunswick, the Bas-Rhin (Alsace) and Québec, and the signing of the Canada-Manitoba Auxiliary Cooperative Agreement on the Promotion of Official Languages – Intergovernmental Cooperation on Francophone Affairs
- Canada-Manitoba Agreement to cost-share a S1-S4 Français school in South St. Vital
- Developmental phase of *Conseil communauté en santé* (CCS) and establishment of Ad Hoc Working Group on the Designation of the CCS as the Official Representative of the Francophone Community in the Areas of Health and Social Services
- Approval and planning of *InfoSanté*, the bilingual component of Healthlinks
- Establishment of the Recruitment and Retention of Bilingual Employees Committee

Highlights 2002/03

French Language Services (FLS) Secretariat

The FLS Secretariat coordinated, for Manitoba, the inclusion of projects to be funded in 2002/03 under the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages, a cost-sharing agreement with the Government of Canada. Under this mechanism, Manitoba's $1,200,000 contribution was matched by the Government of Canada to continue developing, enhancing and implementing quality services in French according to Manitoba's FLS policy and also to contribute to the francophone community's development and vitality.

Along with its team of facilitators, the FLS Secretariat provided guidance and assistance to administrative bodies and pursued the review and/or development of FLS plans. It acted as a resource for the *Communauté en Santé* Board for the coordination of policy regarding French language health and social services. It collaborated with the Advisory Committee on French Language Social Services regarding the development of FLS plans of designated social services agencies and other related issues.

The Senior Advisor chaired the Geographical Names of Manitoba Publications Working Group, which provided recommendations on French language versions of two major publications. The FLS Secretariat also created and chaired the Working Group on French Language Tourism Development, which provides a mechanism for government to collaborate with community organizations in developing strategies and a plan of action to enhance Francophone tourism development.

The FLS Secretariat continued the planning process for implementing pilot projects in St. Boniface and St. Pierre-Jolys for the delivery, in both English and French, of a full range of services pertaining to the administration of justice. The Senior Advisor participated in the round table established to deal with matters relating to the delivery of RCMP services in both official languages.

Staff coordinated some 140 registrations for French language training from government employees in designated positions and offices, including a training opportunity in Brandon and the upgrading of skills via the Internet. Staff also participated in the *Réseau des apprenants de français* [French Language Learners' Network], which disseminated information to French language learners and organized activities outside the classroom setting.

The FLS Secretariat dealt with 23 FLS-related complaints in 2002/03, produced the *Report on French Language Services 2001/02*, and pursued desktop support for FLS in the government's managed environment via the FLS and Systems Steering Committee. The project was completed with the last 95 of a total of 193 workstations being converted to Office 2000, providing users with hardware and software capable of supporting the French language. A standardized FLS

option package is now available, including standardized hardware and software, as well as standardized configuration and installation processes.

Since the publication of the Chartier Report in May 1998, the FLS Secretariat and its team of facilitators has continued to implement the recommendations contained within. By the end of fiscal year 2002/03, a total of 18 out of 29 recommendations were implemented in full, and another four implemented in part. Others are being worked upon. It should be noted that some recommendations require ongoing implementation.

Bilingual Service Centres (BSCs)

The highlight of 2002/03 was definitely the official opening of the first three BSCs with the participation of ten provincial departments, the Government of Canada, and municipal and community partners. The first tri-level BSC officially opened in St. Boniface on April 19, 2002 with Family Services and Housing accounting for the greatest proportion of staff. The BSCs in St. Pierre-Jolys and Notre Dame de Lourdes officially opened on October 11, 2002 and March 21, 2003 respectively. This initiative, a first for Manitoba, is truly unique due to its complexity and the number of partners involved. It also serves as a model for the rest of Canada.

A promotional strategy for the BSCs was undertaken, including publications, posters, seminars and activities. The FLS Secretariat's team of facilitators developed evaluation tools for the BSCs, implemented a call-tracker system and conducted orientation sessions on the FLS Policy and the Active Offer concept.

A Memorandum of Agreement was developed with the Government of Canada regarding its participation in the BSCs. Planning continued for the establishment of the next three BSCs, namely in Ste. Anne, St. Laurent and South St. Vital.

The Civil Service Commission provided support to the FLS Secretariat with respect to the recruitment of employees for designated bilingual positions in the BSCs.

Honourable Greg Selinger, Minister responsible for FLS, at the official opening on April 19, 2002 of the St. Boniface BSC located in the *Centre La Vérendrye*.

Intergovernmental Cooperation

The year 2002/03 was characterized by activity in the area of intergovernmental cooperation. The Minister responsible for French Language Services (FLS) and the Senior Advisor participated as members of the Manitoba delegation for the signing of the Memorandum of Understanding on Cooperation between the *Département du Bas-Rhin* (Alsace, France) and the Province of Manitoba in September 2002. This was one of four agreements signed in Strasbourg with the others being specific to health, economic development and communications.

The FLS Secretariat negotiated the contents of the Agreement for Cooperation and Exchange Between the Governments of Québec and Manitoba expanding the areas of cooperation between the two provinces. The signing ceremony was held March 3, 2003 in Winnipeg.

The FLS Secretariat also continued its work on special projects regarding francophone relations and services within the Memorandum of Understanding on Interprovincial Co-operation between the Government of Manitoba and the Government of New Brunswick *[Protocole d'entente Manitoba/Nouveau-Brunswick sur la cooperation interprovinciale entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Nouveau-Brunswick]*.

In October 2002, both the Minister responsible for FLS and the Senior Advisor participated in the *Sommet de la Francophonie* [Francophone Summit] in Beirut, Lebanon, and in the Ministers' Conference on Francophone Affairs (MCFA) in St. John's, Newfoundland. The Senior Advisor also participated in national meetings of senior officials on French language services. Planning began for Manitoba's hosting of the MCFA scheduled for September 2003.

Signing ceremony for the *Agreement for Cooperation and Exchange between the Government of Québec and the Government of Manitoba* on March 3, 2003 in Winnipeg. Honourable Jean-Pierre Charbonneau, Quebec minister for Canadian intergovernmental affairs and minister responsible for relations with francophone and Acadian communities, and Honourable Greg Selinger, Minister responsible for FLS.

Accomplishments
2002/03

Agriculture

Manitoba Agriculture and Food continued to strengthen the French language component of its programs and services and appointed a bilingual FLS Coordinator.

Manitoba Agriculture and Food has been actively involved in organizing the World Meat Congress, an international gathering of executives of the world's meat processing industry, to be held in Winnipeg in 2004. All official documentation and signage will be in both official languages. At this Congress, there will be a strong French-speaking contingent, and simultaneous translation will be proyided in French.

Communications

Manitoba Agriculture and Food made a concerted effort to translate communication materials and documents including Web-based information, printed publications, speeches and technical presentations. The target audience for these communication items was comprised of domestic and international clients, commodity-based industry groups focusing on French-speaking markets, trade show activities in French-speaking countries and the general public.

For the first time, traditional publications such as recipe books and commodity fact sheets were produced in French in large numbers. Increased focus is being directed at having standardized market intelligence reports available in both official languages. A new video highlighting the activities of Manitoba Agriculture and Food has been made available in the French language for use domestically by commodity organizations and the school system and internationally for market-development activity.

Significant progress was made by Manitoba Agriculture and Food:

- to increase the French content of its Web site;
- to support the additional demands placed on information technology resources due to the posting of the French version of materials on the Web site;
- to improve bilingual interactive teaching aids on consumer awareness and farm safety;
- to increase the availability of bilingual online application forms; and
- to increase the availability of bilingual programs which require daily informational updates.

Manitoba Conservation released *Geographical Names of Manitoba* in French and continued to work on the French version of *A Place of Honour: Manitoba's War Dead Commemorated in its Geography*.

The Mineral Resource Division of Manitoba Industry, Trade and Mines has made all of its metallic mining forms available in both official languages. *The Mining Task Force Public Consultation: The Mining Task Force Final Report and Recommendations* was translated, printed and made available on the Web site to address the needs of the francophone community. The Petroleum Branch now offers all public information documents in both official languages.

Manitoba Intergovernmental Affairs' publications that are now available in both official languages include: the *Guide to the Subdivision Process*, the new *Subdivision Application Form*, the *Rural Vision* document, the *Elections Officers Manual* and the *Elections Guidebook for Municipal Candidates*. The *Neighbourhoods Alive!* Web site is available in both English and French.

Emergency Measures Organization (EMO) conducted a comprehensive review of all public awareness materials during 2002/03. The update of materials will take place over the next two to three years. At the end of this review, EMO expects to have 80% to 90% of all its public awareness materials available in both official languages.

Culture

Manitoba Culture, Heritage and Tourism participated in the establishment of a new Working Group on the Development of French Language Tourism in Manitoba to prepare an action plan to develop and promote the many aspects of French language tourism in the province.

The Recreation and Regional Services Branch enhanced existing bilingual consultative services to rural francophone communities with the placement of staff in the two new Bilingual Service Centres (BSCs) in Notre Dame de Lourdes and in St. Pierre-Jolys.

Manitoba Community Support Programs/Sport, in cooperation with Sport Manitoba, assisted the efforts of Manitoba's Francophone community to establish a Francophone Sports Directorate to expand the delivery of sport development programs and services available in French.

The Historic Resources Branch assisted with the restoration of Maison Gabrielle-Roy, with the development of interpretive material for the new Provencher paired bridges, and with the development of a dairy industry exhibit for the St. Claude Museum.

New Web sites were introduced in both English and French: Film Classification Board, Grants and Resources Manual, Government Records Office, Legislative Library, and the 2000/01 Annual Report. Culture, Heritage and Tourism also joined in a long-term Cooperation Agreement established with the Province of Quebec in the areas of arts, culture, heritage and tourism.

Economic Development and Technology

The Consumers' Bureau of Manitoba Finance, in partnership with other government agencies, the Royal Canadian Mounted Police and the City of Winnipeg Police Service, produced and distributed, throughout Manitoba's French-speaking communities and organizations, approximately 4,000 French *Protect Yourself / Protégez-vous* calendars offering consumer tips on a variety of subjects. The Consumer's Bureau redesigned its Vendor and Direct Seller, Collection Agent and Collector Licenses in a bilingual format.

The Residential Tenancies Branch of Manitoba Finance re-engineered and translated the new *Policies and Procedures Manual*, which is available in print and on its Web site. Manitoba Finance implemented bilingual account receivable invoices and statements from the Systems and Application Program (SAP), thus allowing clients to use their preferred official language.

The Geological Survey Branch of Manitoba Industry, Trade and Mines incorporated a French language services (FLS) component in the planning and delivery of promotional campaigns, consultations, special events and print or Web communications of interest to the general public. Some of these initiatives were developed and delivered in cooperation with the Federal Government. The 2002 Energy and Mines Ministers Conference and the Provincial Mining Week campaigns both had a FLS component.

In consultation with the FLS Secretariat and the Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities / *Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba* (CDEM), Manitoba Trade and Investment Marketing incorporated a French component to the Manitoba Comebacks campaign. Four issues of the *Manitoba Calling* magazine containing French articles were produced and distributed to Manitobans now living outside the province. Manitoba Trade and Investment Marketing consults with CDEM to enhance the delivery of relevant information to the francophone community.

The Small Business Development Branch (SBDB) of the Canada/Manitoba Business Service Centre focused its provision of FLS on delivering services and seminars to francophone entrepreneurs. The SBDB pro-actively developed a

working partnership with CDEM to deliver the 3-day Manitoba Business Start Program workshop in St. Boniface. Small business workshops have also been held at the St. Boniface Bilingual Service Centre (BSC), and the St. Boniface Library. Additional workshops and seminars will be developed and delivered during 2003/04.

Manitoba Industry, Trade and Mines provides financial assistance to CDEM, and its contribution is matched by the Federal Government under the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages. Funds are allocated on a per-project basis, addressing the economic developmental needs of Manitoba's bilingual communities.

Previous projects have included: sending representatives of francophone businesses to international trade shows in Vietnam, France and Quebec; the research and development of tourism products within francophone communities; the development of community Web sites for tourism and the development of strategic plans for tourism and economic development within various francophone communities in rural Manitoba.

SBDB will continue to provide funding for similar activities. SBDB has dedicated one staff person to act as a liaison between CDEM and Manitoba Industry, Trade and Mines regarding small business development matters.

Manitoba Industry, Trade and Mines has dedicated 50% of a bilingual Business Consultant position to provide services at the St. Boniface BSC in addition to the .25 staff year of the BSC's Information Specialist.

For the first time, Manitoba Intergovernmental Affairs' Rural Forum held in Brandon included sessions in French.

Manitoba Labour and Immigration's Workplace, Safety and Health Division addressed the following FLS issues with guidance from the FLS Secretariat. Effective December 2002, English printed versions of the *WorkSafe* bulletins and newsletters state, in French, that French versions of both are available at **www.gov.mb.ca/labour/safety/index.fr.html**. In the 2002/03 fiscal year, all North American Guidelines for Children's Agricultural Tasks (NAGCAT) were translated into French, for distribution through the Provincial Farm Safety Coordinator's office and for future content on a Safe Farms CD-Rom.

The Employment Standards Division restructured a French/English Interactive Voice Response system providing the public with twice the amount of employment standard information. The Manitoba Labour Board continues to provide arbitration hearings in both official languages. The Board has decided to produce its 2002/03 annual report in both official languages, in printed and electronic versions **(www.gov.mb.ca/labour/labbrd/publicat.fr.html)**.

Energy, Science and Technology is a new department that was established in September of 2002. As a result, the implementation of the FLS policy is largely in the planning stage. A bilingual FLS coordinator and a bilingual assistant FLS coordinator were appointed. At the end of the fiscal year, the department was in the process of developing its FLS plan, determining the translation requirements for 2003/04, and translating the *Kyoto and Beyond* document.

Education

Both the Department of Education and Youth, and the Department of Advanced Education and Training offer services in the two official languages. Through their bilingual staff, the Departments provide services and materials in French to the population of Manitoba. Education and Youth offers curriculum, program and policy documents in English and French for the French Immersion and Français schools, as well as for certain training institutions and youth programs. Advanced Education and Training provides French language materials and services to the post-secondary sector, including the *Collège universitaire de Saint-Boniface* and its affiliate technical college, the *École technique et professionnelle*.

In August 2002, the French elementary school École Roméo-Dallaire opened to serve families in the St. James area, including the military base. In January 2003, the construction of a high school in St. Vital was approved; it will offer Français programming and house a community component. A student centre officially opened at the *Collège universitaire de Saint-Boniface* on November 12, 2002.

The Manitoba Student Aid Web site was redeveloped to give all Manitoba students the opportunity to apply for financial assistance and make inquiries with regard to the status of their requests online, in English or in French. The Web site address is: **www.studentaid.gov.mb.ca**.

Health and Social Services

Through its support for the three new Bilingual Service Centres (BSCs) in St. Boniface, St. Pierre-Jolys and Notre Dame de Lourdes, Manitoba Family Services and Housing (FSH) implemented several recommendations outlined in the Chartier Report, including: the presence of bilingual employees in rural francophone locations; participation of Child and Family Services staff in the BSCs; and provision of bilingual services for Winnipeg from a St. Boniface office where a full range of services as well as signage are available in both official languages.

Participation in the BSCs reflects the Department's support for an integrated approach to service delivery and more visible presence of programs and services. This approach is intended to facilitate access to services for Manitobans and to better address the needs of both urban and rural Franco-Manitobans.

FSH staff participated in several community activities. In January 2003, representatives from the Child Day Care Program attended the Career Symposium at the St. Boniface College to highlight the new public education and student recruitment campaign for early child education called *Growing Minds...Growing Opportunities*. In March 2003, Manitoba Child Day Care presented information to boards of directors of nursery schools and representatives of the *Division scolaire franco-manitobaine* (DSFM) on its role and services.

Healthy Child Manitoba (HCM), through a partnership with seven departments, undertook many significant initiatives demonstrating commitment to French language services as well as ongoing support to children and families, including:

- Ongoing consultations with francophone organizations and the DSFM to develop an overall policy approach to the delivery of Early Childhood Development services.
- Continued joint funding, with Human Resources Development Canada, Applied Research Branch, of the 1997 Birth Cohort Study *Parlons petite enfance*, conducted in the South Eastman Regional Health Authority (RHA) and the DSFM catchment areas. This longitudinal study and follow-up will be completed in 2003/04.
- Continued funding to the *Fédération provinciale des comités de parents du Manitoba* and the DSFM that co-chair the parent-child centered approach for francophone families *(Coalition francophone de la petite enfance)* across Manitoba for their work in the areas of literacy, parenting, nutrition and community-capacity building, to bring linguistically and culturally-appropriate services to francophone families and communities.
- Funding for Early Development Instrument data collection. This population-based information is valuable to school divisions and to communities as they look backwards to review how well children's development has been supported during the first five years of their lives and look forward to anticipate future needs of children through the subsequent school years. It will provide a mechanism by which decisions can be made regarding resource allocations both within the DSFM and the francophone communities.

Representatives from FSH, Manitoba Health, designated social services agencies and the FLS Secretariat continued their active participation in the Advisory Committee on French Language Social Services.

Manitoba Health developed strategies with the BSCs in St. Boniface, St. Pierre-Jolys and Notre Dame de Lourdes, to improve Manitoba Health's visibility and the availability of bilingual information in these Centres.

An Ad Hoc Working Group was established to review various matters in connection with the *Conseil communauté en santé*'s request to be recognized as the official representative of the Manitoba French-speaking community in the areas of health and social services.

A total of six designated RHAs are implementing FLS in their regions in accordance with their FLS Plans. Emphasis was given to:

- the development of a human resources policy to include the designation of bilingual positions and the recruitment of bilingual staff and professionals;
- the delivery of FLS Primary Care, Public Health Services, Home Care and Mental Health Services;
- French-language training opportunities; and
- the production of health and social services publications, documents and community links newsletters in both official languages.

An urban consultation and coordination committee *(table de concertation)* was created at the Winnipeg RHA. A part-time FLS coordinator and a working group put forward a plan to improve the active offer of FLS in the Winnipeg region. This plan could be applied to other designated regions.

The Central Manitoba RHA implemented a major reorganization in 2002/03 resulting in the bilingual designation of the Area Leader-West/*Chef régional-Ouest* position. Other positions designated as bilingual to provide mental health and public health services in both official languages were successfully filled by bilingual candidates.

During the year, the Central Manitoba RHA redeveloped its logo in a bilingual format to reflect its bilingual identity. The RHA also participated in the *Conseil communauté en santé* regional round table meetings *(table de concertation)*.

Through a partnership agreement with the St. Boniface Health Centre/*Centre de santé Saint-Boniface*, a French-speaking physician from Central Manitoba RHA is now Medical Director at the Centre. A Tele-HomeCare pilot project to assist in providing home care services in French was initiated.

South Eastman Health/*Santé Sud-Est* was successful in recruiting bilingual health care professionals from outside the province to work in the Ste. Anne and St. Pierre hospitals. In view of the ongoing challenge to recruit bilingual health care professionals, the RHA established community committees comprised of interested members of the community and organizations to assist with the recruitment and retention of bilingual staff.

French language courses were implemented in-region for staff to encourage and facilitate French language training. A total of sixteen employees took the opportunity to register for French-language courses in-region and at the St. Boniface College.

In February 2002, a research study entitled *Women and Health: Dialogue With Francophone Communities / Les femmes et la santé : dialogue avec les collectivités francophones* was initiated to provide francophone communities, stakeholders, partners and other groups and agencies with information pertaining to women's health. Another goal of the research was to integrate the input from francophone women into the policy-making and planning processes used by South Eastman Health/*Santé Sud-Est Inc.* and other community agencies to improve health services for francophone women. The report was published in June 2002.

Meetings were held with the Facilitator/Coordinator of the *Partenariat Éducation-Finance-Santé* [Education-Finance-Health Partnership] to assist with the placement of bilingual students for job shadowing and for facilitating presentations to schools by health care professionals. Work is ongoing on this initiative.

The Interlake RHA continued to develop its FLS Plan to better reflect and take into account the community's Métis and francophone reality. A health corner was set up in St. Laurent with bilingual health resources available on various health-related subjects. The RHA translated and made available in both official languages a large number of documents on health and social services.

Immigration

In 2002/03, the Immigration and Multiculturalism Division (IMD) of Manitoba Labour and Immigration continued to work closely with the francophone community with the development of an action plan aimed at recruiting and settling an increased number of French-speaking immigrants. In October 2002, the Department provided financial support and actively participated in a broad-based working session entitled *Agrandir notre espace – passons à l'action pour l'immigration* [Expanding the francophone milieu in Manitoba – taking action on Immigration]. Through this day-long event, a set of recommendations and priorities were developed which would later guide an Implementation Committee to develop a draft action plan. The Division participated on this Committee and provided funding to hire a facilitator to assist in the preparation of the draft plan.

At the national level, Manitoba Labour and Immigration was invited to participate on the Citizenship and Immigration Canada-Francophone Minority Communities National Steering Committee. The Steering Committee, with representatives of Canada's minority language communities from across Canada, the Federal Government along with provincial representatives from Manitoba, British Columbia and New Brunswick met on two occasions to develop a draft

strategic framework to foster francophone immigration. The plan was submitted to the federal Minister of Immigration and Citizenship in March 2003.

The Canada-Manitoba Immigration Agreement was extended in November of 2002. The extension included the incorporation of new clauses, which focused on encouraging francophone minority official-language community development through immigration. Manitoba's Provincial Nominee Program facilitates the assessment and nomination of immigration applicants based on local criteria and priorities. In December 2002 alone, 4,660 copies of the French version of the Provincial Nominee Program application kit were downloaded. On average, 3,500 to 4,500 copies of the immigration kit are downloaded monthly, suggesting significant potential for immigration from French-speaking countries to Manitoba. IMD also delivered immigration information sessions to francophone communities where Bilingual Service Centres (BSCs) are located.

Continued emphasis was placed on the development of print and electronic information materials for Manitoba audiences in both English and French, including settlement content specific to Manitoba francophone community priorities, the update of content on the French Web site **www.immigreraumanitoba.com**, and links to the francophone community Web sites.

In support of longer-term settlement and integration, the Division invited francophone service providers and community organizations to participate in a think tank on credentials recognition held in November 2002. To assist immigrants in acquiring or improving their English-language skills, adult English as a Second Language classes were contracted with the St. Boniface College.

To raise awareness for immigration opportunities, IMD provided information materials in both official languages at the BSCs, at the July 1st Canada Day celebrations and when hosting the national Multilateral Meeting for Ministers Responsible for Immigration on October 15 and 16, 2002.

IMD communicated information to Divisional Directors with respect to the federal directive and potential funds to globally promote Manitoba as a premiere destination to French-speaking communities.

Justice

Through the designation of bilingual positions and the services of qualified bilingual staff, the Department enhanced its capacity to provide translation of court documents during court proceedings and interpretation services to litigants for all criminal and civil proceedings. Designated positions have been strategically assigned, the central phone service for Courts Division has been updated, and appropriate bilingual signage has been displayed to ensure that the FLS are evident, readily available and easily accessible. To this end, the Department provided bilingual documentation to the Bilingual Service Centres.

Not without challenge, Justice Manitoba continues to ensure that all designated bilingual positions are filled with qualified bilingual candidates. The Department also continues to participate in national committees and working groups to identify initiatives to enhance access to justice in both official languages.

Transportation and Government Services

The Division of Driver and Vehicle Licencing (DDVL) provided Active Offer orientation sessions to the majority of its staff, including front-line and non front-line staff working in completely and partially designated bilingual offices. DDVL's staff in designated bilingual offices has been instructed to comply with the Active Offer concept of the FLS Policy which includes greeting customers in both official languages.

DDVL is pro-actively recruiting more bilingual staff than the actual number of designated bilingual positions in anticipation of the opening of its completely bilingual St. Vital office in compliance with Recommendation #8 of the Chartier Report. DDVL began planning for the bilingual Driver Licencing and Driver Testing office in St. Vital with the Accommodation Development Division and the FLS Secretariat. In addition, plans were developed to include the services of the mobile driver-testing unit at the St. Pierre-Jolys Bilingual Service Centre (BSC).

The third phase of the Graduated Driver Licensing (GDL) Program campaign was done in both official languages. This campaign included advertising on a French local radio and in a French local newspaper, and developing publications related to this program in both official languages. Numerous existing publications were also updated such as the *Motorcycle Handbook* and *Driver's Handbook*.

Emergency Measures Organization relocated the Southeast regional office from Morris to the BSC in St. Pierre-Jolys. Three of seven term employees hired to administer new and ongoing Disaster Financial Assistance programs were bilingual.

The Land Management Services hired a bilingual receptionist as the primary contact for incoming walk-in traffic and telephone calls. All calls are now answered in both official languages. Advertising signs, displaying real property for sale or lease, are now bilingual.

The Procurement Services Branch of the Supply and Services Division recruited a bilingual purchasing agent. This is one of two designated bilingual positions within the Branch. The other designated bilingual position is expected to be filled by the end of the fiscal year.

The Systems Planning and Development Branch of the Transportation Policy Division produced and disseminated, in both official languages, the following publications related to the Manitoba 2020 initiative: concept paper, summary issue papers, brochure, public workshop workbook and fact sheets. Also, the automated telephone information line and the 2020 Web site were completely bilingual. All workshop newspaper advertisements were in both official languages and in French in *La Liberté*. The Branch successfully anticipated and met all required needs for French-language material. Interpretation services were made available for the community workshops held in the designated bilingual regions. Although these services were not used, the French-speaking public appreciated the Branch's efforts to deliver the workshops in their chosen language.

The Compliance and Regulatory Services Branch of the Transportation Policy Division ensured that public information materials and communication materials such as letters, posters and brochures were available in French. The French version of the *Long Wheelbase Truck Tractor Policy* and the *Spring Road Restriction Reform* (SRR) was posted on the departmental Web site and/or published in the French newspaper *La Liberté*. The *Truck Weight Limit Map and Information Guide* and SSR Map are also available to the public in French via the department's Web site. A SRR information telephone line was established in both official languages.

Crown Corporations
and Extra-Departmental Organizations

Manitoba Hydro

Manitoba Hydro has been proactively delivering French language services (FLS) for 14 years and has, therefore, gone well beyond the initial implementation stage. It is now focused on maintaining its existing FLS as well as rising to the challenge of introducing all new initiatives with comparable service in both official languages.

The purchase of Winnipeg Hydro did not significantly impact on the implementation of FLS because the company was in the same type of business as Manitoba Hydro. The continued production of former Winnipeg Hydro publications is being reviewed taking into account various factors, including the FLS Policy.

For the first time, Manitoba Hydro posted a good part of its annual report on its Web site. The additional stages in production were incorporated into the production schedule and carried out in a timely fashion, making it possible for the French and the English versions to be posted online simultaneously. It was a smooth process and a very cost-effective and acceptable alternative to printing hard copies.

Manitoba Hydro has been placing greater emphasis on its community support and has undertaken to increase its visibility in the Francophone community. Over the course of the year, Manitoba Hydro proudly sponsored three high-profile events in this community: 1) the *Division scolaire franco-manitobaine's Festival des arts*, sponsored for the first time; 2) the *Festival Chantecler*, held in St. Pierre-Jolys; and 3) the *Festival des vidéastes*, for which the theme was energy. Manitoba Hydro had sponsored the latter in the past, however, there was a significant increase in the sponsorship amount because of the appropriateness of the theme for the year.

Manitoba Liquor Control Commission (MLCC)

Manitoba Liquor Control Commission (MLCC) continued to implement the FLS Policy by hiring qualified bilingual employees for customer service in designated and non-designated areas. It also ensured that its publications, advertising, Web site and all signage located in designated areas are available in both official languages.

MLCC encouraged employees to participate in French-language training on a tuition-reimbursement basis and currently has a group of employees enrolled at the St. Boniface College. MLCC provides Corporate Liquor Mart Sponsorships for the *Festival du Voyageur* and *Beaujolais Nouveau*.

Manitoba Lotteries Corporation (MLC)

Manitoba Lotteries Corporation (MLC) focused on bringing awareness of FLS in activities associated with the public such as the Responsible Gaming Program, advertising, and "Casinos of Winnipeg" billboard ads. Information about MLC sponsorships and bingos is communicated through news releases, with those in francophone communities done in English and French. Provision is made for FLS in the budget process, and there are designated funds to support translation. The 2002 Annual Report and MLC's Strategic Plan were translated and posted on its Web site in both official languages.

Manitoba Public Insurance Corporation (MPI)

Manitoba Public Insurance Corporation (MPI) primarily spent the 2002/03 fiscal year finalizing the Corporation's FLS Plan, and worked very hard to ensure that it provided Franco-Manitobans with outstanding front-line customer service throughout the organization. To this end, the Corporation designated several new FLS positions in the Winnipeg Claim Centre located on St. Mary's Road, the Dauphin Claim Centre, the Winnipeg Holding Compound, the Legal Department, and Basic Autopac Support and Operations. The Corporation also designated a bilingual position in Human Resources.

A review of the level of French-language proficiency required in each of the Corporation's 81 designated bilingual positions was undertaken by the FLS Coordinator, in conjunction with the Human Resources Department. Customer service levels and the quality of service provided are measured quarterly and reported to the Board of Directors to ensure compliance with established standards.

MPI began offering internal review hearings in French for the first time in 2002, affording claimants the right to a decision review in the language of their choice without the need for interpretation services. Previously, claimants wanting a hearing in French needed to communicate through an interpreter with a unilingual anglophone hearing officer.

MPI introduced a host of new road safety initiatives to the province's francophone community with educational programs aimed at every student from Kindergarten-aged children right up to young adults taking driver education. In partnership with the Department of Education, road-safety training has become a part of every child's core education taught through the physical education program.
MPI also maintained its support to francophone initiatives in schools including high-impact presentations. It continued to develop various bilingual advertising campaigns and its sponsorship of the *Festival du Voyageur*.

Manitoba Seniors Directorate

Manitoba Seniors Directorate provides information, assistance, referral and support services to francophone seniors through bilingual staff and the province-wide toll-free bilingual Seniors Information Line and Seniors Abuse Line. The bilingual staff also works with the francophone community to ensure that the needs and concerns of francophone seniors are met.

The Seniors Directorate's Web site **www.gov.mb.ca/sd** has all publications in English and French. The Seniors Directorate updated and published two publications in English and French: *A Guide for the Caregiver* and *Questions to Ask Your Doctor and Pharmacist*. The Seniors Directorate also published two new elder abuse pamphlets, a poster and an elder abuse fact sheet in both official languages.

The Manitoba Council on Aging, which advises the Minister responsible for Seniors on issues of importance to seniors, has four Francophone members. The francophone seniors' federation, *Fédération des aînés francophones du Manitoba* (FAFM), and the community resource centre, *Centre de ressources communautaire*, participate on the Senior Inter-Agency Network with other major seniors' organizations. The purpose of this group is to provide an opportunity to update each participant on the current and future challenges facing their respective organization, enhance partnerships and collaborate to best meet the needs of older Manitobans.

Manitoba Women's Directorate

Manitoba Women's Directorate considered its strategy for translation of materials intended for the general public and, where feasible, translated and posted these materials on its Web site. The Directorate produced French versions of all materials sent to schools, an example of which is the annual school-based report in recognition of Women's History Month. It provided French materials for public events and produced its 2001/02 Annual Report in a bilingual format. In 2002/03, the Women's Directorate designated a bilingual policy analyst position.

Offices of the Legislative Assembly

Elections Manitoba

Elections Manitoba continues to have its public information materials, signs and public notices, public information campaigns (print media), advertising, promotional materials and Web site in both English and French. In preparation for the next provincial general election, bilingual returning officers, assistant returning officers, enumerators/deputy returning officers and poll clerks were recruited to work in all designated bilingual electoral divisions. In addition, a Quebec exchange student conducted public school presentations on the electoral process, in French, throughout the province.

Office of the Ombudsman

The Office of the Ombudsman continues to actively offer services in the French language. Bilingual staff responds to telephone inquiries and complaints received in French with respect to matters under *The Ombudsman Act*, *The Freedom of Information and Privacy Act*, and *The Personal Health Information Act*. Annual reports, media releases, and public information documents are produced in both official languages. In October 2002, the Manitoba Ombudsman hosted a national workshop for staff from the offices of Parliamentary Ombudsman in Canada. Simultaneous translation was provided during the 2 1/2-day workshop.

2002/03 Challenges

The greatest challenges throughout the administrative bodies are resources, both financial and human. Administrative bodies are continually faced with the gap between the competing priorities of program delivery and the limited human and financial resources.

Human Resources

CHALLENGES	STRATEGIES
Recruiting and retaining qualified bilingual staff where candidate selection is minimal or for technical, specialized or professional positions. It is an even greater challenge for positions in rural areas.	Work with the community and appropriate stakeholders to identify and develop training and recruitment strategies.
Completion of administrative bodies' FLS Plans (2001 to 2004).	Priority must be given to completing the FLS Plans in order to continue with the implementation of FLS. FLS Plans outline practical ways and means by which an administrative body can actively offer and effectively provide its services in French. It identifies the programs with an FLS component, specifies the FLS delivery points and identifies the bilingual positions designated to provide services in both official languages. FLS Plans detail how the administrative body is meeting or will meet the objectives of the FLS Policy.

Communications

CHALLENGES	STRATEGIES
Ensuring Translation Services has the ability to provide excellent service in spite of the gap between human and financial resources, and increasing demands and tight timeframes.	Special funding, under the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages, to provide additional resources for translation. Acquisition of technological tools to augment efficiency and service provision.
Producing documents within extremely tight deadlines that leave little or inadequate time for translation or last-minute edits.	Reviewing options to allow Translation Services to increase annual allotments to departments.
	Raise awareness of the requirement to produce public information documents and release them simultaneously in both official languages. Take into account the bilingual nature of documents from the beginning of the conceptualization and design phases.

Other

CHALLENGES	STRATEGIES
Choosing the appropriate mix of strategies and tools to enhance service commitments to francophone clients, within limited financial budgets.	More consultation with the community and appropriate stakeholders. Develop government-community partnerships.

Statistics on Designated Bilingual Positions 2002/03

Administrative Bodies	Total Number of Designated Bilingual Positions	Number of Bilingual Incumbents	Number of Non-Bilingual Incumbents in Designated Positions	Number of Vacant Designated Positions
Aboriginal and Northern Affairs	N/A	N/A	N/A	N/A
Agriculture and Food	17	7	8	2
Civil Service Commission	3	3	0	0
Conservation	64	38	25	1
Culture, Heritage & Tourism	53	42	5	6
Education and Youth / Advanced Education and Training	135	125	2	8
Elections Manitoba	12	12	0	0
Energy, Science and Technology	*	*	*	*
Family Services and Housing and Healthy Child Manitoba	61	41	18	2
Finance	37	23	14	0
French Language Services Secretariat	7	7	0	0
Health	**	**	**	**
Industry, Trade and Mines	10	3	7	0
Intergovernmental Affairs	27	16	9	2
Justice	78	61	15	2
Labour and Immigration	13	8	3	2
Manitoba Hydro	34	24	10	0
Manitoba Liquor Control Commission	71	56	14	1
Manitoba Lotteries Corporation	1	0	1	0
Manitoba Public Insurance	81	54	26	1
Manitoba Seniors Directorate	1	1	0	0
Manitoba Women's Directorate	1	1	0	0
Transportation and Government Services	51	37	13	1
TOTAL	**757**	**559**	**170**	**28**
Percentage	100%	73.8%	22.5%	3.7%

* *New department formed in September 2002. In process of developing a FLS Plan.*

** *Statistics not available.*

Appendix
Statement of Policy
March 1999

The French Language Services policy of the Government of Manitoba recognizes the fact that the French-speaking population of Manitoba is a constituent of one of the fundamental characteristics of Canada. The policy's purpose is to allow this community and the institutions serving it to access comparable government services in the language of the laws of Manitoba.

The services provided by the Government of Manitoba are offered, to the extent possible, in both official languages in areas where the French-speaking population is concentrated. The designated areas are shown on the accompanying map.

Administrative bodies covered by this policy consider the objectives of this policy and possible impacts on the Francophone community when planning and carrying out administrative or legislative reorganizations and reforms, including boundary reorganizations.

French language services are provided in completely Bilingual Service Centres located in the designated areas. They are also provided, as approved or specified by the Minister responsible for French Language Services, in partially Bilingual Service Centres that have a sufficient number of designated positions and bilingual employees to ensure an effective delivery of such services.

French language services are actively offered by the administrative bodies covered by this policy. The concept of active offer means that services in French, whether provided by oral, written or electronic methods, are evident, readily available and easily accessible to the general public, and of comparable quality to those offered in English.

All correspondence with individuals or groups is in the official language preferred by the recipient.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, all forms, identity documents and certificates intended for the general public are in a bilingual format.

All information materials (written, audio-visual or electronic) intended for the general public are produced in a bilingual format, unless cost and distribution considerations justify separate language versions. The French language equivalent can be the version posted on the administrative body's Internet site in circumstances specified by the Minister responsible for French Language Services. Separate language versions are released simultaneously.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, Web sites provide information and facilitate interactions with the public in both official languages.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, signs and public notices in the designated areas and in the Bilingual Service Centres are in both official languages.

The availability of French language services is made evident with appropriate signage and reception messages.

Public information campaigns in the English language have a counterpart in the French language, subject to cost and distribution considerations.

The administrative bodies to which the policy applies use the French-language media to advertise vacant staff positions where French is a requirement or an asset.

Unless otherwise specified by the Minister responsible for French Language Services, only bilingual employees are recruited in the Bilingual Service Centres and designated positions until such time as the bilingual personnel requirements are met.

Where the staff of a Bilingual Service Centre is completely bilingual, the administrative body encourages the use of French as the language of work.

Nominations to boards, commissions, agencies, etc., take due account of the language dimension of government policy, as well as the right of any Manitoban to use either official language before quasi-judicial tribunals.

This policy applies to and is implemented by the following administrative bodies:

- All government departments and boards, commissions, corporations and special operating agencies reporting to them;
- Crown corporations and extra departmental organizations;
- Offices of the legislative assembly and quasi-judicial agencies subject to the requirements of Section 23 of the Manitoba Act;
- Public utilities governed by the Public Utilities Board and serving designated areas;
- Designated health facilities, social services agencies and Regional Health Authorities;
- Others as may be specified by the Minister responsible for French Language Services.

The implementation of this policy is guided and monitored by the French Language Services Secretariat, whose mandate applies to all the administrative bodies covered by this policy. In fulfilling its mandate, the French Language Services Secretariat seeks and facilitates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer and makes recommendations to that effect.

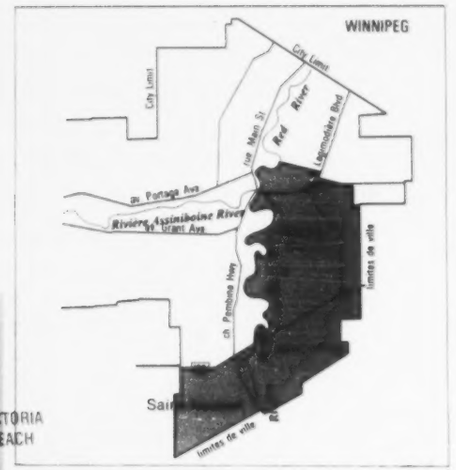
The Minister responsible for French Language Services may direct the administrative bodies covered by this policy to carry out certain actions to better meet the objectives of this policy.

In order to ensure public accountability, the French Language Services Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy's implementation by the administrative bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these administrative bodies.

FRENCH LANGUAGE SERVICE IN MANITOBA

SERVICES EN FRANÇAIS AU MANITOBA

Régions désignées
Designated Areas

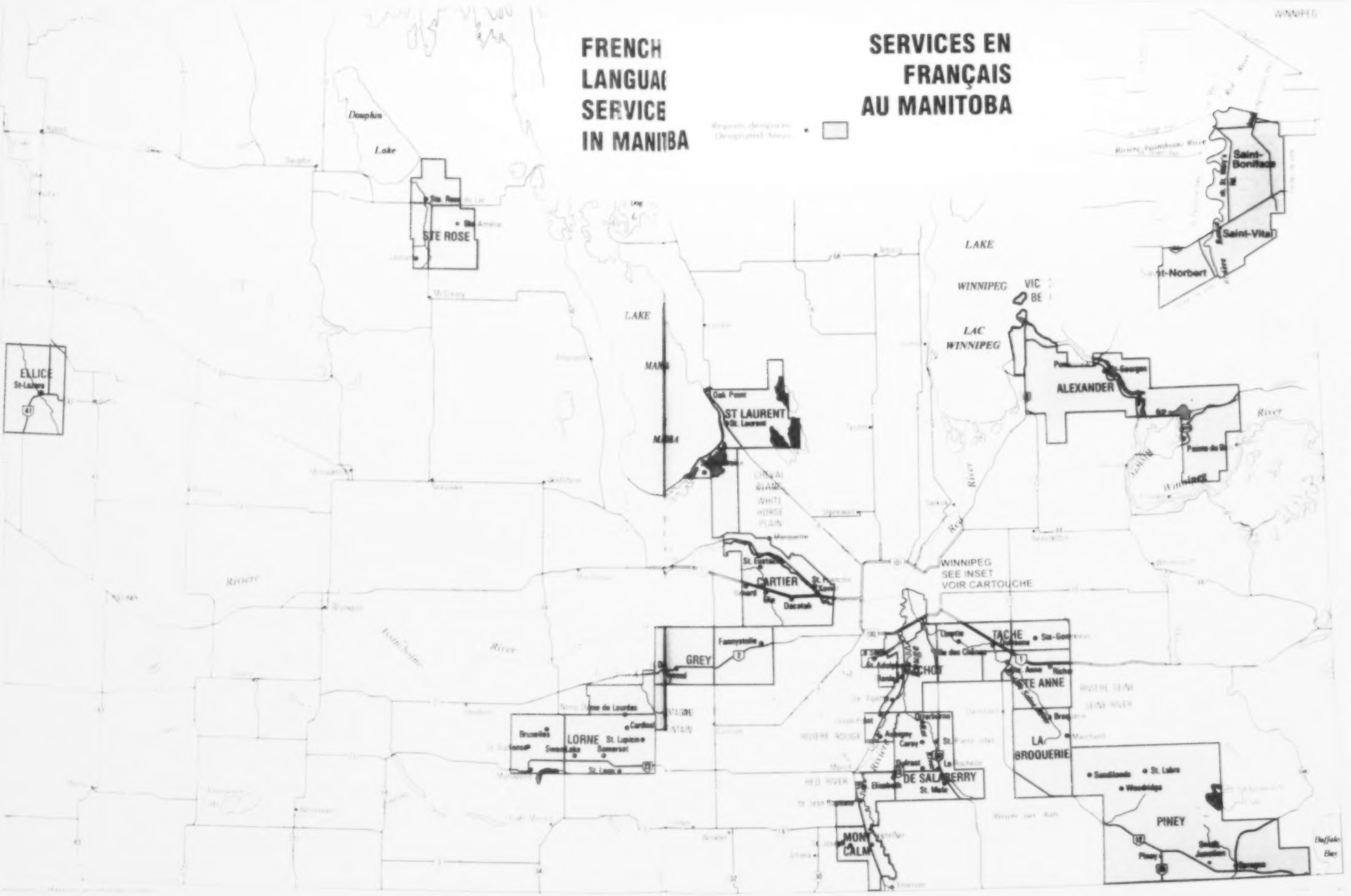


WINNIPEG
SEE INSET
VOIR CARTOUCHE

RIVIERE SEINE
SEINE RIVER

Cartography by: Manitoba Land Information Division

Scale 1:1 100 000


FRENCH LANGUAGE SERVICE IN MANITOBA
SERVICES EN FRANÇAIS AU MANITOBA
Designated Areas
Régions désignées
WINNIPEG
Dauphin Lake
STE ROSE
ELLICE
St-Lazare
LAKE MANITOBA
ST LAURENT
St. Laurent
Oak Point
LAKE WINNIPEG
ALEXANDER
Saint-Boniface
Saint-Vital
Saint-Norbert
WINNIPEG
SEE INSET
VOIR CARTOUCHE
CARTIER
St. Eustache
Dacotah
GREY
Fannystelle
LORNE
Brunelles
St. Lupicin
Sommerset
St. Laurent
TACHE
Ste-Geneviève
STE ANNE
LA BROQUERIE
DE SALABERRY
St. Malo
Ste-Elizabeth
MONTCALM
Sanddands
St. Labre
Woodridge
PINEY
Piney
Buffalo Bay
Assiniboine River
Red River
Rivière Rouge
Rivière Seine
Seine River

Secrétariat des
services en
langue française

www.gov.mb.ca/fls-slf

Rapport sur les services en langue française

2002-2003

Manitoba

Bâtir l'avenir

Table des matières

Message du ministre 2

Message du conseiller spécial 3

Évolution de la mise en œuvre des SLF 4

Points saillants de 2002-2003 9

Secrétariat des services en langue française 10

Centres de services bilingues (CSB) 11

Collaboration intergouvernementale 12

Réalisations de 2002-2003 13

Agriculture 14

Communications 14

Culture 15

Développement économique et technologie 16

Éducation 18

Immigration 18

Justice 20

Santé et services sociaux 20

Transports et Services gouvernementaux 23

Sociétés de la Couronne et organismes extra-ministériels 25

Corporation manitobaine des loteries 26

Manitoba Hydro 26

Société des alcools du Manitoba 27

Société d'assurance publique du Manitoba 27

Direction générale de la condition féminine du Manitoba 28

Direction générale des services aux personnes âgées du Manitoba 28

Bureaux de l'Assemblée législative 29

Bureau de l'ombudsman 30

Élections Manitoba 30

Défis 2002-2003 31

Ressources humaines 32

Communications 33

Autres 33

Statistiques sur les postes désignés bilingues 2002-2003 34

Annexe – Énoncé de politique (mars 1999) 36

Message du ministre

Greg Selinger
Ministre responsable des services en langue française

Le gouvernement du Manitoba a accompli des progrès considérables dans le domaine des services en français depuis qu'il a instauré une politique officielle sur le sujet en 1989.

Parmi les jalons fondamentaux à cet égard, citons l'acceptation par le gouvernement de l'orientation générale préconisée par le juge Richard Chartier dans son rapport de 1998 concernant la refonte de la politique sur les services en français. Cette orientation comportait les deux grands volets suivants :

- les services bilingues devraient être offerts principalement dans des centres de services gouvernementaux situés dans des localités où les francophones constituent une partie importante de la population;
- l'ensemble du personnel de ces centres devrait s'exprimer couramment en français et en anglais.

Ainsi, au cours des quelques dernières années, le gouvernement a investi beaucoup d'efforts et d'énergies pour mettre en place les mécanismes nécessaires en vue de favoriser la prestation de services en français plus pratiques et plus accessibles. En 2002-2003, nous avons franchi une étape de toute première importance à ce point de vue en ouvrant les trois premiers centres de services bilingues, soit à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys. Ces centres constituent des guichets uniques où les citoyens et citoyennes ont accès aux services des divers paliers de gouvernement dans les deux langues officielles. Il s'agit d'une première au Manitoba et au Canada et nous sommes convaincus que ce concept novateur servira de modèle pour d'autres provinces et territoires.

L'année 2002-2003 s'est aussi caractérisée par un engagement plus prononcé du gouvernement dans la voie de la coopération intergouvernementale pour mieux répondre aux besoins de la population francophone. Sur le plan des accords de coopération, le gouvernement a donc amorcé la mise en œuvre de son accord avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick, renouvelé et élargi son accord avec le gouvernement du Québec et conclu un accord avec le Conseil général du Bas-Rhin (région Nord de l'Alsace en France). Il a de plus accentué son appui aux activités de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones et du réseau des Responsables gouvernementaux des affaires francophones, en devenant le signataire provincial de l'entente de financement relative au projet de coordination des affaires francophones intergouvernementales.

En outre, certains développements sur la scène nationale nous permettent d'envisager l'avenir avec optimisme. Je pense plus particulièrement aux engagements fort prometteurs contenus dans le *Plan d'action pour les langues officielles* annoncé par le gouvernement fédéral. Je songe également à la fondation de la Société santé en français qui s'est donnée pour mandat d'appuyer les réseaux provinciaux et territoriaux œuvrant à l'amélioration de l'accès aux services de santé et aux services sociaux en français.

Enfin, je tiens à remercier de leur collaboration les instances administratives visées par la politique ainsi que le public et les groupes francophones. Sans leur soutien constant, les réussites que nous connaissons n'auraient jamais pu devenir réalité. Il nous reste bien sûr encore beaucoup à faire, et c'est précisément en travaillant ensemble que nous parviendrons à surmonter les défis.

Message du conseiller spécial

Guy Jourdain
Secrétariat des services en langue française

Le Secrétariat des services en langue française a pour mandat de favoriser la bonne mise en œuvre de la politique du gouvernement du Manitoba en matière de services en français, notamment en fournissant de l'appui et des conseils aux instances administratives visées par celle-ci.

La création des centres de services bilingues marque un point tournant dans l'évolution de l'application de la politique sur les services en français et dans la mise en œuvre des recommandations fondamentales contenues dans le rapport Chartier.

Pour réaliser encore d'autres progrès dans l'application de la politique, nous devrons continuer à trouver des solutions originales et novatrices et, bien entendu, à travailler en étroite collaboration avec la communauté francophone et son réseau d'établissements et d'organismes.

Il nous faudra entre autres concentrer nos efforts dans trois domaines particuliers, à savoir la promotion des services en français, les ressources humaines et la traduction.

Activités de promotion et sensibilisation

Nous devrons intensifier nos activités de promotion et de sensibilisation à la fois auprès des instances visées par la politique et de la population francophone, et ce, dans le but de mieux faire connaître la politique et d'augmenter simultanément l'offre et la demande de services en français.

Ressources humaines

Sur le plan des ressources humaines, il est encourageant de noter qu'il s'est produit, entre 2001-2002 et 2002-2003, une forte croissance du nombre de postes désignés bilingues (augmentation de 583,5 à 757) et du nombre de fonctionnaires effectivement bilingues occupant ces postes (augmentation de 449 à 559).

Pour continuer à améliorer la situation à ce chapitre, nous devons mettre au point une stratégie bien pensée et efficace qui nous permettra de relever les défis de grande ampleur se présentant à nous. Le ministre responsable des services en français a donc établi en mars 2003 un groupe de travail auquel il a confié le mandat d'élaborer une stratégie sur le recrutement et la rétention de personnel bilingue au sein de la fonction publique provinciale.

Traduction

Le volume de documents à traduire a connu une hausse considérable au cours des dernières années. Ce phénomène s'explique en partie par la multiplication récente des sites Web gouvernementaux.

Il est donc essentiel que le gouvernement se dote d'une stratégie et d'outils qui l'habilitent à mieux répondre à la demande dans ce domaine. À ce titre, le Service de traduction prévoit instaurer un logiciel de traduction assistée par ordinateur grâce auquel il devrait être en mesure d'augmenter son rendement de manière substantielle à moyen terme.

Il est clair que les initiatives évoquées ci-dessus nécessiteront de nombreux efforts de la part des instances administratives visées par la politique ainsi que du Secrétariat des services en langue française. Je suis toutefois confiant que, si chacun et chacune d'entre nous y met du sien et fait preuve de bonne volonté, nous serons collectivement à la hauteur de la tâche.

En terminant, j'aimerais remercier sincèrement les membres du personnel du Secrétariat des services en langue française pour leur dynamisme et leur dévouement.

Évolution de la mise en œuvre des SLF et principales initiatives

Politique sur les services en langue française (SLF) du gouvernement du Manitoba

Mesures permanentes en matière de SLF *: formulaires et documents bilingues, panneaux bilingues dans les centres de services désignés, services dans les deux langues officielles en personne ou par télécommunication grâce à des personnes bilingues travaillant dans des centres de services désignés, contributions à la prestation constante de services de traduction pour les municipalités bilingues, participation à diverses initiatives et divers projets francophones touchant la culture, l'éducation, les jeunes, l'économie, etc.*

1989-1991

- Introduction de la politique en matière de services en langue française (SLF) en novembre 1989
- Mise en œuvre des SLF en vertu de la politique officielle et pour la continuation de certains projets élaborés avant l'adoption de la politique
- Étude sur les façons et les moyens d'assurer des services de santé en français (Rapport Gauthier)
- Signature de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

1991-1993

- Élaboration d'un ensemble complet de lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique mettant l'accent sur l'offre active de services en langue française
- Création du Comité consultatif sur les services de santé en français et premières mesures de suivi découlant des recommandations du Rapport Gauthier
- Publication du *Guide des services en langue française*, un document d'information et de promotion
- Installation de panneaux routiers bilingues dans les zones désignées
- Soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues

1993-1995

- Élaboration des plans de mise en œuvre des services en français conformément aux lignes directrices, pour les ministères, les sociétés de la Couronne concernées et les établissements de santé désignés dans le Rapport Gauthier
- Établissement d'une maison de seconde étape pour les femmes francophones et leurs enfants (victimes de violence familiale)
- Mise sur pied d'un service de ressources spécial, *Santé en français*, pour aider les établissements de santé désignés dans leurs activités de planification et de prestation de services en français
- Création de la Division scolaire franco-manitobaine
- Renforcement des dispositions de la Partie III de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en langue française
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

1995-1997

- Efforts particuliers visant à assurer la mise en œuvre satisfaisante de la politique :
  - Séances d'information et de présentation d'une vidéocassette sur l'offre active, à l'intention des personnes occupant des postes désignés dans des bureaux désignés
  - Cours de français destinés aux personnes occupant des postes désignés
- Études sur les façons et les moyens d'offrir des services sociaux en français (pour les personnes âgées, les personnes handicapées, etc.)
- Approbation et planification des travaux de construction d'un centre du patrimoine franco-manitobain
- Désignation d'Offices régionaux de la santé en vue d'assurer la prestation de services en langue française dans le contexte du regroupement et de la régionalisation des services de santé
- Création du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba
- Soutien aux initiatives de développement économique dans la communauté francophone

1997-1999

- Évaluation de l'offre et de la prestation de services par rapport à l'énoncé de la politique (Rapport Dubé)
- Révision de la politique en matière de SLF (Rapport Chartier)
- Modification de la politique et des lignes directrices qui s'y rapportent (selon les recommandations du Rapport Chartier)
- Élaboration d'un règlement sur les obligations des Offices régionaux de la santé en matière de SLF
- Promotion des SLF notamment à l'aide d'Internet
- Amélioration des SLF dans les zones désignées grâce à de nouvelles technologies et à des approches différentes (Projet d'amélioration des systèmes, etc.)
- Création d'un comité consultatif des services sociaux en langue française
- Désignation de certains organismes de services sociaux recevant des fonds du gouvernement provincial qui doivent veiller à offrir leurs services en français
- Construction du Centre du patrimoine franco-manitobain comme annexe au Centre culturel franco-manitobain
- Décision du Conseil des ministres d'établir des centres de services gouvernementaux bilingues dans les zones désignées

1999-2002

- Création d'une équipe de facilitateurs des SLF associée au Secrétariat des SLF
- Approbation par le Conseil du Trésor et planification détaillée pour mettre sur pied trois centres bilingues de services gouvernementaux à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles pour la période de 2000 à 2004
- Mise sur pied d'un centre de soins primaires complètement bilingue à Saint-Boniface
- Création du poste de coordinateur du recrutement de personnel de la santé bilingue
- Création du Conseil communauté en santé pour remplacer le comité consultatif sur les services de santé en français
- Approbation par le gouvernement du projet pilote pour mettre sur pied des services et des installations judiciaires en français à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys
- Élaboration, avec l'aide de plusieurs intervenants, d'un modèle pratique pour la prestation en français des services de la GRC
- Amélioration du financement de la DSFM grâce à l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, volet Éducation
- Approbation de la construction d'une école française M-8 dans le sud de Saint-Vital
- Entente tripartite pour la mise sur pied d'un comité paritaire visant à favoriser le développement économique et la coopération
- Subvention de 300 000 $ à Francofonds pour souligner l'Année de la Francophonie canadienne
- Mise sur pied, finalisation et approbation de plans des SLF dans divers offices régionaux de la santé, organismes de services sociaux, ministères et sociétés d'État désignés
- Publication annuelle d'un rapport sur les SLF (basé sur les recommandations du Rapport Chartier)

2002-2003

- Ouverture officielle des trois premiers Centres de services bilingues (CSB) à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys
- Plus grand accent sur la collaboration intergouvernementale par la signature d'ententes de coopération avec le Nouveau-Brunswick, le Bas-Rhin (Alsace) et le Québec, et la signature de l'Entente auxiliaire de coopération Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles – Coopération intergouvernementale sur les affaires francophones
- Entente Canada-Manitoba sur le partage des frais relatifs à la construction d'une école française S1-S4 dans le sud de Saint-Vital
- Phase de démarrage du Conseil communauté en santé (CCS) et mise en place du Groupe de travail ad hoc sur la désignation du CCS comme porte-parole officiel de la communauté francophone dans les domaines de la santé et des services sociaux
- Approbation et planification d'InfoSanté, la composante bilingue de *Healthlinks*
- Création du Comité de recrutement et de rétention d'employés bilingues

Points saillants
de 2002-2003

Secrétariat des services en langue française (Secrétariat des SLF)

Le Secrétariat des SLF a coordonné, pour tout le Manitoba, l'inclusion de projets financés en 2002-2003 en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, une entente de partage des coûts conclue avec le gouvernement du Canada. Grâce à cette entente, la contribution de 1 200 000 $ du Manitoba a été égalée par le gouvernement fédéral, ce qui a permis de poursuivre le développement, la mise en valeur et l'instauration de services de qualité en français, conformément à la politique sur les services en langue française du Manitoba, et de contribuer à la croissance et à la vitalité de la collectivité francophone.

Appuyé par une équipe de facilitateurs, le Secrétariat des SLF a offert des conseils et de l'assistance aux différentes instances administratives, et a poursuivi l'étude et l'élaboration des plans des services en français. Il a servi de ressource au Conseil communauté en santé pour la coordination de la politique sur les services sociaux et de santé offerts en français. Il a aussi collaboré avec le Comité consultatif sur les services sociaux en langue française, à la création des plans des services en français d'organismes de services sociaux désignés et a participé à d'autres initiatives connexes.

Le conseiller spécial du Secrétariat des SLF a présidé le Groupe de travail francophone sur les toponymes du Manitoba, qui a fourni des recommandations sur les versions françaises de deux publications d'importance. Le Secrétariat des SLF a aussi créé et présidé le Groupe de travail sur le développement du tourisme en langue française, qui a fourni au gouvernement des mécanismes lui permettant de collaborer avec les organismes communautaires, afin d'élaborer des stratégies et un plan d'action stimulant l'expansion du tourisme francophone.

Le Secrétariat des SLF a poursuivi le processus de planification visant à mettre en œuvre des projets pilotes pour la prestation de services complets et bilingues liés à l'administration de la justice, à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys. Le conseiller spécial a pris part à une table ronde mise en place pour régler les questions ayant trait à la prestation de services de la Gendarmerie royale du Canada dans les deux langues officielles.

Le personnel du Secrétariat des SLF a coordonné quelque 140 inscriptions à des cours de français d'employés du gouvernement occupant des postes désignés bilingues ou travaillant dans des bureaux bilingues, dont une formation à Brandon et un cours de perfectionnement en ligne. Le personnel a aussi fait partie du Réseau des apprenants de français, qui a donné des renseignements aux personnes apprenant le français et a organisé des activités en dehors des cours.

Le Secrétariat des SLF a répondu à 23 plaintes liées aux SLF en 2002-2003, a produit le *Rapport sur les services en langue française 2001-2002* et a apporté du soutien informatique aux SLF inclus dans les environnements gérés par le gouvernement, avec l'aide du comité directeur des services en langue française et des systèmes. Le projet

de conversion à Office 2000 a été mené à terme, avec la conversion des 95 stations de travail restantes sur un total de 193. Cette conversion a permis de munir les utilisateurs de matériel et de logiciels capables de supporter des données en français. Une option normalisée de services en langue française est maintenant offerte et comprend du matériel et des logiciels de base conformes aux normes, de même qu'une configuration et un processus d'installation uniformisés.

Le Secrétariat des SLF et son équipe de facilitateurs ont poursuivi la mise en œuvre des recommandations du rapport Chartier depuis son dépôt en mai 1998. À la fin de l'exercice financier 2002-2003, 18 des 29 recommandations contenues dans ce rapport avaient été pleinement appliquées, et quatre autres l'avaient été partiellement. Les autres recommandations en sont encore à la phase préparatoire. Notons que certaines recommandations s'inscrivent dans un processus d'implantation continu.

Centres de services bilingues (CSB)

Le point saillant de 2002-2003 fut sans aucun doute l'ouverture officielle des trois premiers centres de services bilingues, avec la participation de dix ministères provinciaux, du gouvernement fédéral et de partenaires municipaux et communautaires. Le premier CSB représentant trois niveaux de gouvernement a ouvert officiellement à Saint-Boniface le 19 avril 2002 et son personnel était principalement constitué d'employés de Services à la famille et Logement Manitoba. Les CSB de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes ont respectivement ouvert leurs portes le 11 octobre 2002 et le 21 mars 2003. Cette initiative, une première pour le Manitoba, est véritablement unique en raison de sa complexité et du nombre de partenaires engagés dans le processus. Elle sert en outre de modèle dans tout le Canada.

Une stratégie de promotion des CSB a été déployée comprenant de la documentation, des affiches, des séances de formation et des activités. L'équipe de facilitateurs du Secrétariat des SLF a élaboré des outils d'évaluation des CSB, a mis sur pied un système de suivi des appels et a présenté des séances d'information sur la politique sur les services en langue française, de même que sur la notion de l'offre active.

Un protocole d'entente a été établi avec le gouvernement fédéral concernant sa participation dans les CSB. La planification a suivi son cours pour les trois prochains CSB, soit ceux de Sainte-Anne, de Saint-Laurent et du sud de Saint-Vital.

Monsieur Greg Selinger, ministre responsable des services en langue française, lors de l'ouverture officielle le 19 avril 2002 du CSB de Saint-Boniface, situé dans le Centre La Vérendrye.

Collaboration intergouvernementale

L'exercice 2002-2003 a été marqué par une activité soutenue dans le domaine de la collaboration intergouvernementale. En septembre 2002, le ministre responsable des services en langue française (SLF) et le conseiller spécial ont fait partie de la délégation manitobaine lors de la signature du *Protocole d'entente portant sur la coopération entre le Département du Bas-Rhin* (Alsace, France) *et la Province du Manitoba*. Il s'agissait de l'une de quatre ententes signées à Strasbourg, les trois autres portant sur la santé, le développement économique et les communications.

Le Secrétariat des SLF a négocié le contenu de l'*Accord de coopération et d'échange entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Manitoba*, qui élargit les secteurs de collaboration entre les deux provinces. La cérémonie de signature a eu lieu le 3 mars 2003, à Winnipeg.

Le Secrétariat des SLF a continué le travail commencé en ce qui a trait aux projets spéciaux touchant les relations et les services entre francophones dans le cadre du *Protocole d'entente Manitoba/Nouveau-Brunswick sur la coopération interprovinciale*, établi entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

En octobre 2002, le ministre responsable des SLF et le conseiller spécial ont pris part au Sommet de la Francophonie à Beyrouth, au Liban, de même qu'à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones (CMAF), qui s'est tenue à St. John's, Terre-Neuve. Le conseiller spécial a aussi pris part à des rencontres nationales entre hauts fonctionnaires sur les services en français. C'est à ce moment-là qu'a commencé la planification de la rencontre de septembre 2003 de la CMAF, qui aura lieu au Manitoba.

Cérémonie de signature de l'*Accord de coopération et d'échanges entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Manitoba* le 3 mars 2003 à Winnipeg. Messieurs Jean-Pierre Charbonneau, ministre québécois des Affaires intergouvernementales canadiennes et ministre responsable des Relations avec les communautés francophones et acadiennes, et Greg Selinger, ministre manitobain responsable des services en langue française.

Réalisations de 2002-2003

Agriculture

Agriculture et Alimentation Manitoba a continué de renforcer les composantes francophones de ses programmes et services, et a nommé une coordonnatrice des SLF bilingue.

Agriculture et Alimentation Manitoba s'est engagé activement dans l'organisation du Congrès mondial de la viande, une rencontre internationale de dirigeants de l'industrie mondiale de la transformation des viandes, qui se tiendra à Winnipeg en 2004. Toute la documentation officielle et la signalisation seront rédigées dans les deux langues officielles. On s'attend à une participation importante de congressistes francophones, pour lesquels on a prévu un service de traduction simultanée.

Communications

Le personnel d'Agriculture et Alimentation Manitoba s'est concerté pour traduire des documents de communication dont des renseignements sur le Web, des publications imprimées, des discours et des présentations techniques. Le public visé par ces documents comprenait des clients locaux et internationaux, des groupes industriels du secteur primaire qui visent les marchés francophones, les participants aux foires commerciales dans les pays francophones et le grand public.

Pour la première fois, des publications traditionnelles comme des livres de recettes et des fiches techniques sur les produits agricoles ont été publiées en français en grand nombre. On accorde aussi plus d'importance à la publication de rapports de renseignements commerciaux normalisés dans les deux langues officielles. Une nouvelle vidéo décrivant les activités d'Agriculture et Alimentation Manitoba est maintenant offerte en français pour les organismes du secteur primaire et le réseau scolaire à l'échelle locale, et pour les activités liées au développement des marchés à l'échelle internationale.

Agriculture et Alimentation Manitoba a marqué des progrès importants :

- pour augmenter le contenu en français de son site Web;
- pour soutenir les ressources de technologie informatique, davantage utilisées à la suite de l'ajout de la version française de documents sur le site Web;
- pour améliorer le matériel didactique interactif bilingue visant à sensibiliser le consommateur et à assurer la sécurité à la ferme;
- pour rendre les formules de demandes en ligne bilingues plus facilement accessibles;
- pour rendre les programmes bilingues nécessitant des mises à jour quotidiennes plus accessibles.

Conservation Manitoba a publié *Noms géographiques du Manitoba* en français et poursuivi la traduction de *Lieux de mémoire : Des lieux du Manitoba perpétuent le souvenir des soldats morts à la guerre.*

La Division des ressources minières d'Industrie, Commerce et Mines donne maintenant accès à tous ses formulaires sur les mines et les minéraux dans les deux langues officielles. Le *Rapport final et recommandations du Groupe de travail sur les mines du Manitoba* a été traduit, imprimé et publié sur le site Web de la Division, afin de répondre aux besoins de la communauté francophone. Tous les documents d'information publique de la Direction des ressources pétrolières sont maintenant offerts dans les deux langues officielles.

Parmi les publications d'Affaires intergouvernmentales Manitoba offertes dorénavant dans les deux langues officielles, mentionnons le *Guide de renseignements sur le processus de lotissement au Manitoba*, la nouvelle formule de *Demande de lotissement*, le document *Vision du Manitoba rural*, le *Guide à l'intention du personnel électoral* et le *Guide d'information pour les candidats aux élections municipales du Manitoba*. Le site Web du programme *Quartiers vivants!* est dans les deux langues officielles.

En 2002-2003, l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) a procédé à un examen détaillé de tous les documents de sensibilisation du public. La mise à jour de ces documents se fera en deux ou trois ans. Une fois cet examen terminé, l'OMU s'attend à ce que 80 à 90 % de tous ses documents de sensibilisation du public soient offerts dans les deux langues officielles.

Culture

Culture, Patrimoine et Tourisme a participé à la création du nouveau Groupe de travail sur le développement du tourisme en langue française au Manitoba afin d'élaborer un plan d'action visant à stimuler et à promouvoir les divers aspects du tourisme francophone dans la province.

La Direction des loisirs et des services régionaux a placé des employés dans les deux nouveaux centres de services bilingues, à Notre-Dame-de-Lourdes et à Saint-Pierre-Jolys, améliorant ainsi les services consultatifs bilingues qu'elle fournissait aux collectivités francophones rurales.

Sport et Programmes d'aide communautaire Manitoba, en coopération avec Sport Manitoba, ont soutenu la communauté franco-manitobaine dans ses efforts visant la création d'un Directorat des sports afin d'accroître la prestation en langue française de programmes et de services de développement des sports.

La Direction des ressources historiques a fourni une aide financière pour le projet de restauration de La Maison Gabrielle-Roy, pour l'élaboration du matériel d'interprétation des nouveaux ponts jumelés du boulevard Provencher et pour la mise sur pied d'une exposition sur l'industrie laitière au musée de Saint-Claude.

De nouveaux sites Web ont été créés en anglais et en français : la Commission de classification cinématographique du Manitoba, le Guide des subventions et des ressources, le Bureau des documents du gouvernement, la Bibliothèque de l'Assemblée législative du Manitoba et le rapport annuel 2000-2001. Par ailleurs, Culture, Patrimoine et Tourisme participe à un Accord de coopération à long terme établi entre les gouvernements du Manitoba et du Québec dans les domaines des arts, de la culture, du patrimoine et du tourisme.

Développement économique et technologie

L'Office de la protection du consommateur de Finances Manitoba, en partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux, la Gendarmerie royale du Canada et le Service de police de la Ville de Winnipeg, a produit et distribué parmi l'ensemble des localités et organismes francophones du Manitoba environ 4 000 exemplaires en français de son calendrier *Protégez-vous*, qui propose des conseils à l'intention des consommateurs sur toutes sortes de sujets. L'Office a redéfini ses licences de marchand, de démarcheur, d'agent de recouvrement et d'agent de perception sous une forme bilingue.

La Direction de la location à usage d'habitation de Finances Manitoba a remanié et traduit le nouveau *Guide des politiques et des méthodes*, qui est offert en version imprimée et électronique sur son site Web. Finances Manitoba a créé des factures et des états de comptes débiteurs bilingues provenant du système financier d'entreprise du gouvernement (SAP), permettant ainsi aux clients d'utiliser la langue officielle de leur choix.

La Direction des levés géologiques du Manitoba d'Industrie, Commerce et Mines Manitoba a incorporé un volet services en langue française (SLF) dans la planification et la mise en œuvre des campagnes promotionnelles, des consultations, des activités spéciales et des documents écrits ou des communications sur le Web susceptibles d'intéresser le grand public. Certaines de ces initiatives ont été élaborées et mises en œuvre de concert avec le gouvernement fédéral. La Conférence des ministres de l'Énergie et des Mines de 2002 et la Semaine provinciale de développements miniers avaient toutes les deux un volet SLF.

En consultation avec le Secrétariat des SLF et le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM), Commerce Manitoba et commercialisation des investissements a incorporé un volet francophone à la campagne Revenir au Manitoba. Quatre numéros du magazine *Manitoba Calling* contenant des articles en français ont été produits et distribués aux Manitobains qui vivent maintenant à l'extérieur de la province. Commerce Manitoba et commercialisation des investissements consulte le CDEM dans le but d'améliorer la diffusion d'information pertinente auprès de la communauté francophone.

La Direction du développement des petites entreprises (DDPE) du Centre de service aux entreprises Canada-Manitoba a mis l'accent sur les services et les séminaires offerts en français aux entrepreneurs francophones. La DDPE a établi de façon proactive un

partenariat de travail avec le CDEM dans le but d'offrir à Saint-Boniface l'atelier de trois jours offert dans le cadre du programme Lancement d'entreprises Manitoba. Des ateliers sur les petites entreprises ont été donnés aussi au Centre de services bilingues (CSB) et à la bibliothèque de Saint-Boniface. D'autres ateliers et séminaires seront préparés et donnés en 2003-2004.

Industrie, Commerce et Mines Manitoba accorde une aide financière au CDEM et le gouvernement fédéral verse une somme égale en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles. Les fonds sont accordés en fonction de chaque projet et visent à répondre aux besoins à combler pour favoriser le développement économique des localités bilingues du Manitoba.

Parmi les projets ayant reçu une aide, mentionnons l'envoi de représentants d'entreprises francophones à des foires commerciales internationales au Vietnam, en France et au Québec; la recherche et le développement de produits touristiques dans les localités francophones; et la création de sites Web communautaires à des fins touristiques et l'élaboration de plans stratégiques pour le tourisme et le développement économique au sein des diverses localités francophones du Manitoba rural.

La DDPE continuera de financer des activités similaires. Elle a assigné un membre de son personnel pour assurer la liaison entre le CDEM et Industrie, Commerce et Mines Manitoba en ce qui a trait aux questions liées au développement des petites entreprises.

Industrie, Commerce et Mines Manitoba a demandé au titulaire d'un poste de conseiller en affaires bilingue de consacrer 50 % de son temps au CSB de Saint-Boniface, ce qui s'ajoute au 0,25 ETP qu'un spécialiste de l'information réserve au CSB.

Pour une toute première fois, le Forum rural d'Affaires intergouvernementales Manitoba, qui se tient à Brandon, a tenu des ateliers en français.

La Division de la sécurité et de l'hygiène du travail de Travail et Immigration Manitoba a abordé les questions liées aux SLF qui suivent avec l'aide du Secrétariat des SLF. Depuis décembre 2002, les versions imprimées des bulletins *WorkSafe* mentionnent en français qu'il est possible de lire une version française de ces documents au **www.gov.mb.ca/labour/safety/index.fr.html**. Pendant l'exercice 2002-2003, toutes les lignes directrices nord-américaines sur les tâches agricoles des enfants ont été traduites en français, en vue de leur distribution par l'entremise du bureau du coordonnateur de la sécurité à la ferme et de leur intégration au contenu d'un CD-ROM sur la sécurité à la ferme.

La Division des normes d'emploi a restructuré son système interactif de réponse vocale, ce qui lui a permis de fournir au public deux fois plus d'information sur les normes d'emploi. La Commission du travail du Manitoba continue de tenir ses audiences d'arbitrage dans les deux langues officielles. La Commission a décidé aussi de produire les versions imprimée et électronique de son rapport annuel de 2002-2003 dans les deux langues officielles (**www.gov.mb.ca/labour/labbrd/publicat.fr.html**).

Énergie, Sciences et Technologie est un nouveau ministère créé en septembre 2002. Par conséquent, sa politique relative aux SLF est en grande partie à l'étape de la planification. Le ministère a nommé un coordonnateur et un coordonnateur adjoint des SLF bilingues. À la fin de l'exercice, le ministère était en train d'élaborer un plan des SLF, qui prévoit notamment établir les besoins en traduction de 2003-2004 et traduire le document *Kyoto and Beyond*.

Éducation

Le ministère de l'Éducation et de la Jeunesse et le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle offrent tous les deux des services dans les deux langues officielles. Par l'entremise de leur personnel bilingue, ces deux ministères fournissent des services et des documents en français à la population du Manitoba. Éducation et Jeunesse Manitoba distribue des programmes d'étude, des programmes et des documents de politique en anglais et en français aux écoles françaises et d'immersion en français, ainsi qu'à certains établissements d'enseignement et responsables de programmes destinés aux jeunes. Pour sa part, Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle Manitoba fournit des documents et des services en français au secteur de l'enseignement postsecondaire, y compris au Collège universitaire de Saint-Boniface et à l'École technique et professionnelle, le collège d'enseignement technique qui lui est affilié.

En août 2002, l'école élémentaire Roméo-Dallaire a ouvert afin de desservir les familles du secteur de St. James, dont la base militaire. En janvier 2003, on a approuvé la construction d'une école secondaire à Saint-Vital, qui offrira des programmes en français ainsi qu'un volet communautaire. Le 12 novembre 2002, un centre étudiant a vu le jour au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Le site Web d'Aide aux étudiants a été restructuré afin de donner à tous les étudiants du Manitoba la possibilité de demander une aide financière et de s'informer de l'état de leurs demandes en ligne en anglais ou en français. L'adresse du site Web est www.studentaid.gov.mb.ca.

Immigration

En 2002-2003, la Division de l'immigration et du multiculturalisme du ministère du Travail et de l'Immigration a entretenu une étroite collaboration avec la collectivité francophone, afin de concevoir un plan d'action visant à recruter un plus grand nombre d'immigrants de langue française en vue de leur établissement au Manitoba. En octobre 2002, Travail et Immigration Manitoba a contribué financièrement et a activement pris part à une séance de travail générale intitulée *Agrandir notre espace – passons à l'action pour l'immigration*. À l'occasion de cet événement d'une journée,

une série de recommandations et de priorités ont été formulées pour éventuellement guider un comité de mise en œuvre dans la conception d'une ébauche de plan d'action. La Division de l'immigration et du multiculturalisme a pris part à ce comité et a financé l'embauche d'un facilitateur qui aidera à réaliser ce projet.

Sur le plan national, Travail et Immigration Manitoba a été invité à faire partie du Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – communautés francophones en situation minoritaire. Ce comité, qui compte des représentants des minorités linguistiques de tout le Canada et des représentants du gouvernement fédéral et des provinces du Manitoba, de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick, s'est réuni à deux reprises dans le but de préparer l'ébauche d'un cadre de travail stratégique visant à encourager l'immigration francophone. Ce plan a été présenté à la ministre fédérale de la Citoyenneté et de l'Immigration en mars 2003.

L'Accord Canada-Manitoba en matière d'immigration a été étendu en novembre 2002. Les changements apportés comprennent notamment l'ajout de nouvelles clauses visant à promouvoir le développement des collectivités minoritaires de langue française grâce à l'immigration. Le programme Candidats du Manitoba facilite l'évaluation et la nomination des candidats à l'immigration en fonction des critères et des priorités des régions. En décembre 2002 seulement, on a téléchargé 4 660 exemplaires en français de la trousse de demande du programme Candidats du Manitoba. En moyenne, de 3 500 à 4 500 trousses de demande d'immigration sont téléchargées chaque mois, ce qui laisse présager une immigration importante des pays francophones vers le Manitoba. La Division de l'immigration et du multiculturalisme a aussi organisé des séances d'information sur l'immigration dans les collectivités francophones où l'on retrouve des centres de services bilingues (CSB).

Une attention soutenue a été accordée à la production de documentation imprimée et électronique bilingue destinée à un public manitobain. Cette production comprend des renseignements destinés aux personnes qui souhaitent s'établir au Manitoba qui reflètent les priorités de la collectivité franco-manitobaine, en plus de la mise à jour de la version française du site Web www.immigreraumanitoba.com et de l'ajout de liens vers des sites Web de la collectivité francophone.

Pour appuyer l'établissement et l'intégration à long terme des immigrants, la Division de l'immigration et du multiculturalisme a convié des fournisseurs de services et des organismes communautaires francophones à participer à une réflexion sur la reconnaissance de la formation en novembre 2002. Pour aider les immigrants à apprendre l'anglais ou à le perfectionner, des cours aux adultes d'anglais langue seconde ont été organisés au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Pour mieux faire connaître les possibilités d'immigration au Manitoba, la Division de l'immigration et du multiculturalisme a diffusé de la documentation dans les deux langues officielles dans les CSB et lors des célébrations de la fête du Canada, le 1er juillet, et de la rencontre multilatérale des ministres responsables de l'immigration, les 15 et 16 octobre 2002.

La Division de l'immigration et du multiculturalisme a transmis aux directeurs divisionnaires des renseignements sur les directives fédérales et les fonds disponibles, afin de promouvoir le Manitoba comme destination de choix pour les collectivités francophones.

Justice

La désignation de postes bilingues et le recours aux services de personnel bilingue qualifié ont permis au ministère d'augmenter sa capacité de traduire des documents judiciaires pendant les poursuites en justice et d'offrir des services d'interprétation aux parties en cause pour toutes les instances criminelles et civiles. On a assigné des postes désignés de façon stratégique, mis à jour le service de téléassistance central de la Division des tribunaux, et mis une signalisation bilingue aux endroits stratégiques pour s'assurer que les SLF sont bien présents, rapidement utilisables et facilement accessibles. Le ministère a fourni à cette fin de la documentation bilingue aux Centres de services bilingues.

Justice Manitoba continue de s'assurer, non sans peine, que les titulaires de tous les postes désignés bilingues sont dûment qualifiés. Le ministère continue aussi de faire partie de comités et de groupes de travail nationaux qui recensent des initiatives facilitant l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Santé et services sociaux

En apportant son soutien aux trois nouveaux centres de services bilingues (CSB) à Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes, Services à la famille et Logement Manitoba (SFL) a concrétisé plusieurs des recommandations du Rapport Chartier, dont la présence d'employés bilingues dans les localités rurales francophones, la participation du personnel des Services à l'enfant et à la famille aux activités des CSB et la prestation de services bilingues à Winnipeg à partir d'un bureau à Saint-Boniface qui offre une gamme complète de services dans les deux langues officielles et où l'affichage est bilingue.

La présence du ministère aux CSB démontre qu'il favorise la prestation de services intégrés et une plus grande visibilité des programmes et services offerts. Cette approche vise à faciliter l'accès aux services par les Manitobains et à mieux répondre aux besoins des Franco-Manitobains des régions urbaines et rurales.

Le personnel de SFL a participé à plusieurs activités communautaires. En janvier 2003, des représentants du Programme de garde de jour pour enfants ont assisté au Salon des carrières du Collège universitaire de Saint-Boniface afin de faire connaître une nouvelle campagne d'éducation publique et de recrutement auprès des étudiants appelée *Éducation des jeunes enfants : stimuler leur esprit, c'est multiplier leurs*

possibilités. En mars 2003, la Direction de la garde de jour pour enfants a renseigné les membres du conseil d'administration de pré-maternelles et des représentants de la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) à propos de son rôle et de ses services.

Enfants en santé Manitoba (ESM), dans le cadre d'un partenariat avec sept ministères, s'est lancé dans de nombreux projets importants, démontrant ainsi son engagement envers les services en langue française et son soutien permanent aux enfants et aux familles. En voici quelques exemples :

- Consultations permanentes avec des organismes francophones et la DSFM dans le but d'élaborer une politique cadre touchant la prestation de services favorisant le développement du jeune enfant.
- Avec la Direction générale de la recherche appliquée de Développement des ressources humaines Canada, poursuite de l'aide financière conjointe accordée à *Parlons petite enfance*, une étude de cohorte de naissances menée en 1997 dans des secteurs relevant de l'Office régional de la santé (ORS) du sud-est du Manitoba et de la DSFM. Cette étude longitudinale et son suivi prendront fin en 2003-2004.
- Poursuite de l'aide financière accordée à la Fédération provinciale des comités de parents du Manitoba et à la DSFM, qui assurent la coprésidence de la Coalition francophone de la petite enfance qui se spécialise dans les relations parents-enfants chez les familles francophones partout au Manitoba, pour leur travail dans les secteurs de l'alphabétisation, du rôle parental, de la nutrition et du renforcement des capacités communautaires, en cherchant à fournir des services adaptés à la langue et à la culture des familles et des localités francophones.
- Financement de la collecte de données liées à l'Instrument de mesure du développement du jeune enfant. Ces données démographiques sont utiles aux divisions scolaires et aux localités qui veulent savoir jusqu'à quel point on a soutenu le développement des enfants au cours des cinq premières années de leur vie, tout en tentant d'établir leurs besoins à venir dans les années scolaires qui suivront. Ce mécanisme favorisera les prises de décision concernant l'affectation des ressources à la DSFM et dans les localités francophones.

Des représentants de SFL, de Santé Manitoba, d'organismes de services sociaux désignés et du Secrétariat des SLF ont poursuivi leur participation active au sein du Comité consultatif des services sociaux en langue française.

Santé Manitoba a élaboré des stratégies avec les CSB de Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes, dans le but d'accroître la visibilité de Santé Manitoba et la disponibilité des renseignements bilingues dans ces centres.

Un groupe de travail spécial a été créé afin d'examiner diverses questions liées à la demande du Conseil communauté en santé, qui veut être reconnu comme le représentant officiel de la communauté francophone dans le secteur de la santé et des services sociaux.

Au total, six ORS désignés mettent en œuvre des SLF dans leur région respective conformément à leurs plans à cet égard. L'accent est mis sur :

- l'adoption d'une politique des ressources humaines comprenant la désignation de postes bilingues et le recrutement de personnel et de professionnels bilingues;
- la prestation de soins primaires, de services de santé publique, de soins à domicile et de services de santé mentale en français;
- des possibilités de formation en français;
- la production de publications, de documents et de bulletins communautaires relevant du domaine de la santé et des services sociaux dans les deux langues officielles.

L'ORS de Winnipeg a créé une Table de concertation urbaine. Un coordonnateur des SLF à temps partiel et un groupe de travail ont proposé un plan en vue d'améliorer l'offre active de SLF dans la région de Winnipeg. Ce plan pourrait s'appliquer à d'autres régions désignées.

En 2002-2003, l'Office régional de la santé du Centre du Manitoba a mis en application une réorganisation d'envergure qui a abouti à la désignation bilingue du poste de Chef régional-Ouest. D'autres postes désignés bilingues, visant la prestation de services de santé mentale et de services de santé publique dans les deux langues officielles, ont été pourvus avec succès par des candidats bilingues.

Au cours de l'année, l'ORS du Centre du Manitoba a modifié son logo, qui est maintenant bilingue afin de mieux refléter son identité. De plus, l'ORS a participé à la table de concertation régionale du Conseil communauté en santé.

Un médecin francophone de l'ORS du Centre du Manitoba est maintenant le directeur médical du Centre de santé Saint-Boniface, grâce à une entente de partenariat conclue avec le Centre. Un projet pilote de télé-soins à domicile visant à améliorer la prestation de soins à domicile en français a été lancé.

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. a réussi à recruter des professionnels de la santé bilingues provenant de l'extérieur de la province pour travailler dans les hôpitaux de Sainte-Anne et de Saint-Pierre-Jolys. L'ORS, qui continue à avoir de la difficulté à recruter des professionnels de la santé bilingues, a créé des comités communautaires composés de particuliers et d'organismes locaux, en vue de l'aider dans ses activités de recrutement et de maintien en poste de personnel médical bilingue.

Des cours de français ont été dispensés au personnel en région, en vue de stimuler et de faciliter l'apprentissage du français. Au total, 16 employés en ont profité pour s'inscrire à des cours de français en région et au Collège de Saint-Boniface.

En février 2002, l'ORS a commencé une étude de recherche intitulée *Les femmes et la santé : dialogue avec les collectivités francophones*, dans le but de fournir aux collectivités, intervenants, partenaires et autres groupes et organismes francophones des renseignements relatifs à la santé des femmes. Cette étude avait également pour but de recueillir les commentaires des femmes francophones afin d'en tenir compte

dans les processus d'élaboration des politiques et de planification utilisés par South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. et d'autres organismes communautaires en vue d'améliorer les services de santé offerts aux femmes francophones. Le rapport de l'étude a été déposé en juin 2002.

Des rencontres ont eu lieu avec le coordonnateur du Partenariat éducation-finances-santé en vue de soutenir le placement d'élèves bilingues dans le cadre d'activités de jumelage et de faciliter l'organisation de présentations dans les écoles par divers professionnels de la santé. Les travaux concernant cette dernière initiative sont toujours en cours.

L'ORS d'Entre-les-Lacs a continué d'élaborer son plan des services en français, en veillant à ce qu'il soit plus représentatif de la réalité de sa population métisse et francophone et qu'il en tienne mieux compte. Un Coin Santé a été établi à Saint-Laurent avec des ressources bilingues concernant divers sujets liés à la santé. L'ORS a fait traduire de nombreux documents relatifs à la santé et aux services sociaux et les a mis à la disposition du public en français et en anglais.

Transports et Services gouvernementaux

La Division des permis et immatriculations (DPI) a tenu des séances d'orientation sur l'offre active de services à la majeure partie de son personnel, y compris aux travailleurs de première ligne et autres assignés à des bureaux désignés entièrement ou partiellement bilingues. Le personnel de la DPI des bureaux désignés bilingues a été invité à se conformer au concept d'offre active de la politique relative aux SLF, lequel prévoit entre autres que les clients doivent être accueillis dans les deux langues officielles.

La DPI recrute de façon proactive plus de personnel bilingue que le nombre de postes désignés comme tels prévu en vue de l'ouverture du bureau de Saint-Vital, qui sera entièrement bilingue, comme le veut la recommandation nº 8 du Rapport Chartier. La DPI a commencé à planifier l'ouverture du bureau chargé des permis et des épreuves de conduite bilingue de Saint-Vital, avec la Division du développement des installations et le Secrétariat des SLF. De plus, on a élaboré des plans pour que le service itinérant d'examens du permis de conduire soit offert au Centre de services bilingues (CSB) de Saint-Pierre-Jolys.

La troisième phase de la campagne du Programme du permis de conduire par étapes (PCÉ) s'est déroulée dans les deux langues officielles. Cette campagne comprenait des publicités diffusées à une radio francophone locale et publiées dans un journal francophone local, ainsi que la préparation de publications liées à cette campagne dans les deux langues officielles. De nombreuses publications existantes ont été également mises à jour, dont le *Guide du motocycliste* et le *Guide de l'automobiliste*.

L'Organisation des mesures d'urgence a déménagé son bureau régional de Morris au CSB de Saint-Pierre-Jolys. Trois des sept employés nommés pour une période

déterminée afin d'assurer la gestion des nouveaux programmes d'aide financière en cas de catastrophe étaient bilingues.

Les Services de gestion financière ont embauché une réceptionniste bilingue qui accueille les visiteurs et répond aux appels téléphoniques. On répond maintenant aux appels dans les deux langues officielles. Les panneaux publicitaires faisant état des biens immobiliers à vendre ou à louer sont maintenant bilingues.

La Direction des services d'approvisionnement de la Division de l'approvisionnement et des services a recruté un préposé aux achats bilingue, qui occupe ainsi un des deux postes désignés bilingues. L'autre poste désigné bilingue devrait être comblé d'ici la fin de l'exercice.

La Direction de la planification et du développement des réseaux routiers de la Division de la politique des transports a produit et distribué, dans les deux langues officielles, les publications liées au Projet 2020 suivantes : documents de conception, résumés des questions abordées, brochure, information documentaire relative aux ateliers publics et feuillets de renseignements. En outre, la ligne d'information téléphonique automatisée et le site Web du Projet 2020 sont entièrement bilingues. Toutes les annonces concernant les ateliers ont été publiées dans les journaux dans les deux langues officielles et en français dans le journal *La Liberté*. La Direction a su reconnaître les besoins liés à la documentation en français et les a tous comblés avec succès. Des services d'interprétation étaient offerts lors des ateliers communautaires tenus dans les régions désignées bilingues. Bien qu'on n'ait pas fait appel à ces services, les francophones ont apprécié les efforts de la Direction visant à rendre possible la tenue d'ateliers dans la langue de leur choix.

Le Service de la réglementation et de l'application de la législation de la Division de la politique des transports a veillé à ce que les documents d'information publique et de communication comme les lettres, les affiches et les brochures, soient offerts en français. La version française de la *Politique concernant les tracteurs routiers à empattement long* et du *Programme de restrictions concernant les routes au printemps* a été publiée sur le site Web du ministère et dans le journal *La Liberté*. Le public peut également consulter la *Table des limites de poids des camions et guide d'information* et la carte du Programme de restriction sur le site Web du ministère. Une ligne d'information téléphonique sur le Programme de restriction a également été créée dans les deux langues officielles.

Sociétés de la Couronne

et organismes extra-ministériels

Corporation manitobaine des loteries

La Corporation manitobaine des loteries (CML) s'est concentrée sur la sensibilisation aux services en langue française (SLF) dans ses activités destinées au public comme son programme de pratique responsable du jeu, sa publicité et ses affiches pour les panneaux-réclames faisant la promotion des casinos de Winnipeg. L'information relative aux commandites et aux bingos de la CML est communiquée par voie de communiqués de presse, qui sont bilingues lorsque destinés aux collectivités francophones. On a tenu compte des besoins des SLF dans le processus budgétaire, et des fonds ont été réservés aux besoins de traduction. Le rapport annuel de 2002 et le plan stratégique de la CML ont été traduits et diffusés sur son site Web dans les deux langues officielles.

Manitoba Hydro

Manitoba Hydro offre des SLF de façon proactive depuis 14 ans et, de ce fait, a largement dépassé l'étape initiale d'implantation. La société se concentre maintenant sur le maintien des SLF existants, et s'est lancé le défi d'introduire toute nouvelle initiative de services comparables dans les deux langues officielles.

L'acquisition d'Hydro-Winnipeg n'a pas eu d'impact majeur sur la mise en œuvre de SLF, puisque l'entreprise œuvre dans le même domaine que Manitoba Hydro. La documentation produite sur une base continue par l'ancienne Hydro-Winnipeg est actuellement examinée en fonction de divers facteurs, dont la politique sur les SLF.

Pour la première fois, Manitoba Hydro a publié une large part de son rapport annuel sur son site Web. Puisque les étapes supplémentaires de production ont été incluses dans l'horaire de production et exécutées en temps opportun, il a été possible de diffuser les versions française et anglaise en ligne simultanément. La publication du rapport sur Internet, qui s'est déroulée sans heurt, s'est avérée une option de remplacement acceptable et plus économique que la documentation imprimée.

Manitoba Hydro a accordé une plus grande importance au soutien à la collectivité et a entrepris des mesures pour accroître sa visibilité auprès de la population francophone. Au cours de cette année, Manitoba Hydro a fièrement commandité trois événements francophones d'envergure : le Festival des arts de la Division scolaire franco-manitobaine, qu'elle commanditait pour la première fois, le Festival Chantecler de Saint-Pierre-Jolys et le Festival des vidéastes, dont le thème était centré sur l'énergie. Manitoba Hydro avait commandité ce dernier événement auparavant, mais a considérablement augmenté sa participation financière cette année en raison de l'à-propos du thème.

Société des alcools du Manitoba

La Société des alcools du Manitoba (SAM) a poursuivi la mise en place de sa politique sur les SLF en engageant des employés bilingues dans les postes de service à la clientèle, tant dans les régions désignées bilingues que dans d'autres régions. La société s'est aussi assurée que ses publications, sa publicité, son site Web et toutes les affiches utilisées dans les régions désignées bilingues soient offerts dans les deux langues officielles.

La SAM a encouragé ses employés à prendre des cours de français en remboursant les droits de scolarités et un groupe de ses employés est actuellement inscrit au Collège universitaire de Saint-Boniface. La SAM offre aussi des commandites à l'occasion du Festival du Voyageur et du gala du Beaujolais Nouveau.

Société d'assurance publique du Manitoba

La Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a consacré l'exercice financier 2002-2003 en priorité à la finalisation de son plan des SLF et a travaillé sans relâche à ce que les Franco-Manitobains reçoivent un service à la clientèle exceptionnel à tous les niveaux. Afin d'atteindre ce résultat, la société a créé divers postes bilingues au Centre d'indemnisation Autopac de Winnipeg, chemin St. Mary's, au Centre d'indemnisation Autopac de Dauphin, au parc de mise en fourrière de Winnipeg (Winnipeg Holding Compound), dans son service juridique, et au niveau des services de base et de l'administration de l'assurance Autopac. La société a aussi créé un poste bilingue dans son service des ressources humaines.

En collaboration avec le Service des ressources humaines, le coordonnateur des SLF a procédé à l'évaluation du niveau de bilinguisme requis pour chacun des 81 postes désignés bilingues de la société. Le niveau et la qualité du service à la clientèle sont mesurés trimestriellement et les résultats sont présentés au conseil d'administration afin de s'assurer que la société satisfait aux normes établies.

La SAPM a commencé à offrir des audiences internes en français pour la première fois en 2002, donnant ainsi aux demandeurs d'indemnisation le droit de recevoir une décision dans la langue de leur choix sans avoir recours aux services d'un interprète. Auparavant, les demandeurs qui souhaitaient avoir une audience en français devaient s'adresser à un interprète pour communiquer avec un agent d'audition unilingue anglophone.

La SAPM a lancé une série de nouvelles initiatives traitant de la sécurité routière à l'intention de la collectivité francophone du Manitoba comprenant des programmes éducatifs conçus pour les élèves de tous les niveaux, soit des enfants de la maternelle aux jeunes adultes qui apprennent à conduire. En collaboration avec le ministère de l'Éducation et de la Jeunesse, la formation sur la sécurité routière fait maintenant partie de l'éducation de base de chaque enfant puisque elle est enseignée dans le cadre du programme d'éducation physique. La SAPM continue également d'apporter son soutien aux initiatives francophones dans les écoles, dont des présentations à impact élevé. Elle a poursuivi l'organisation de diverses campagnes publicitaires et sa commandite du Festival du Voyageur.

Direction générale de la condition féminine du Manitoba

La Direction générale de la condition féminine du Manitoba a étudié sa stratégie pour faire traduire les renseignements destinés au grand public et, lorsque c'était possible, a traduit et diffusé ces renseignements sur son site Web. Elle a produit des versions françaises de tous les documents envoyés aux écoles, comme par exemple son rapport d'activité annuel préparé spécialement pour les écoles à l'occasion du Mois de l'histoire des femmes. Elle a fourni du matériel en français lors des événements publics et a présenté son rapport annuel 2001-2002 dans un format bilingue. En 2002-2003, la Direction générale de la condition féminine a désigné un poste d'analyste des politiques bilingue.

Direction générale des services aux personnes âgées du Manitoba

La Direction générale des services aux personnes âgées du Manitoba procure des renseignements, de l'aide, des services d'aiguillage et du soutien aux aînés francophones, grâce à du personnel bilingue et à des lignes téléphoniques bilingues sans frais accessibles dans toute la province (la ligne d'information téléphonique pour personnes âgées et la ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements). Le personnel bilingue travail aussi auprès de la collectivité francophone pour s'assurer que les services satisfont aux besoins et répondent aux préoccupations des aînés francophones.

Toutes les publications contenues sur le site Web de la Direction générale des services aux personnes âgées, **www.gov.mb.ca/sd**, sont en français et en anglais. La Direction générale des services aux personnes âgées a mis à jour et publié deux documents en français et en anglais : le *Guide à l'intention des aidants naturels* et le *Guide à l'intention des aînés – Questions à poser à votre médecin et à votre pharmacien*. La Direction générale des services aux personnes âgées a aussi pûblié deux nouveaux dépliants sur les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, ainsi qu'une affiche et un feuillet de renseignements sur les mauvais traitements envers les aînés, dans les deux langues officielles.

Le Conseil manitobain sur le vieillissement, qui conseille le ministre délégué à la situation des personnes âgées sur les sujets d'importance pour les aînés, comprend quatre membres francophones. La Fédération des aînés francophones du Manitoba et le Centre de ressources communautaires font partie du Groupe interorganismes pour les personnes âgées en compagnie d'autres organismes représentant les intérêts des aînés. Le groupe a pour mission de permettre à chaque participant de prendre connaissance des défis actuels et futurs de leurs organismes respectifs, d'améliorer les partenariats et de collaborer afin de mieux répondre aux besoins des aînés manitobains.

Bureaux de *l'Assemblée législative*

Bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman continue d'offrir des services en français de façon active. Du personnel bilingue répond aux demandes de renseignements téléphoniques et aux plaintes reçues en français dans les domaines visés par la *Loi sur l'ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Ses rapports annuels, ses communiqués de presse et l'information d'intérêt public sont produits dans les deux langues officielles. En octobre 2002, le Bureau de l'ombudsman du Manitoba a organisé un atelier national pour les employés qui travaillent pour un bureau de l'ombudsman au Canada. Un service de traduction simultanée a été offert pendant les deux jours et demi qu'a duré l'atelier.

Élections Manitoba

Élections Manitoba continue de publier ses renseignements d'intérêt public, ses affiches, ses avis publics, ses campagnes de sensibilisation pour le public (médias imprimés), sa publicité, son matériel promotionnel et son site Web en français et en anglais. En vue des prochaines élections provinciales, des directeurs du scrutin, des directeurs adjoints du scrutin, des recenseurs, des scrutateurs et des greffiers du scrutin bilingues ont été recrutés pour travailler dans les circonscriptions électorales désignées bilingues. De plus, un participant à un programme d'échanges d'étudiants du Québec a donné des présentations dans les écoles publiques sur le processus électoral, en français, dans toute la province.

Défis 2002-2003

Les défis les plus importants des instances administratives concernent les ressources, tant financières qu'humaines. Elles font continuellement face au défi de réaliser des programmes tout en ne disposant que de ressources humaines et financières limitées.

Ressources humaines

DÉFIS	STRATÉGIES
Recruter et maintenir en poste le personnel bilingue compétent lorsque le choix des candidats est limité ou pour les postes techniques, spécialisés ou professionnels. Ce défi est encore plus grand pour les postes en régions rurales.	Travailler en collaboration avec les collectivités et les parties concernées afin de déterminer et d'élaborer des stratégies de formation et de recrutement.
Terminer les plans des SLF (2001 à 2004) de chaque instance administrative.	La priorité doit être accordée à l'achèvement des plans des SLF afin de continuer la mise en œuvre des SLF. Ces plans énoncent les moyens pratiques par lesquels les instances administratives pourront activement et efficacement offrir leurs services en français. Ils nomment les programmes comprenant des composantes des SLF, mentionnent les points de service des SLF et spécifient quels types de postes sont désignés pour la prestation des services dans les deux langues officielles. Le plan des SLF explique comment l'instance administrative rencontre ou rencontrera les objectifs visés par la politique sur les SLF.

Communications

DÉFIS	STRATÉGIES
Faire en sorte que le Service de traduction (Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba) puisse fournir un excellent service malgré l'écart entre les ressources humaines et financières, et la demande croissante et les délais serrés.	Obtenir un financement spécial en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, afin d'augmenter les ressources financières consacrées à la traduction. Acquérir des outils technologiques qui permettront d'augmenter l'efficacité et d'améliorer la prestation des services.
Produire les documents selon des échéances très serrées et laissant peu ou insuffisamment de temps pour la traduction ou les changements de dernière minute.	Sensibiliser les responsables à la nécessité de produire et de diffuser simultanément les documents d'information destinés au public dans les deux langues officielles. Tenir compte du caractère bilingue de documents dès le début de leur conceptualisation et de leur conception graphique.

Autres

DÉFIS	STRATÉGIES
Choisir une combinaison appropriée de stratégies et d'outils pour améliorer les engagements en matière de services pris envers les clients francophones en fonction du budget.	Augmenter la consultation avec les collectivités et les parties intéressées appropriées. Développer des partenariats entre le gouvernement et les collectivités.

Statistiques
sur les postes désignés bilingues 2002-2003

Instances administratives	Nombre total de postes désignés bilingues	Nombre de titulaires bilingues	Nombre de titulaires non bilingues occupant des postes désignés	Nombre de postes désignés vacants
Affaires autochtones et du Nord	s/o	s/o	s/o	s/o
Affaires intergouvernementales	27	16	9	2
Agriculture et Alimentation	17	7	8	2
Commission de la fonction publique	3	3	0	0
Conservation	64	38	25	1
Corporation manitobaine des loteries	1	0	1	0
Culture, Patrimoine et Tourisme	53	42	5	6
Direction générale de la condition féminine	1	1	0	0
Direction générale des services aux personnes âgées	1	1	0	0
Éducation et Jeunesse / Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	135	125	2	8
Élections Manitoba	12	12	0	0
Énergie, Sciences et Technologie	*	*	*	*
Finances	37	23	14	0
Industrie, Commerce et Mines	10	3	7	0
Justice	78	61	15	2
Manitoba Hydro	34	24	10	0
Santé	**	**	**	**
Sécretariat des services en langue française	7	7	0	0
Services à la famille et Logement et Enfants en santé Manitoba	61	41	18	2
Société d'assurance publique du Manitoba	81	54	26	1
Société des alcools du Manitoba	71	56	14	1
Transports et Services gouvernementaux	51	37	13	1
Travail et Immigration	13	8	3	2
TOTAL	**757**	**559**	**170**	**28**
Pourcentage	100 %	73,8 %	22,5 %	3,7 %

* *Nouveau ministère créé en septembre 2002. Un plan des SLF est en cours d'élaboration.*

** *Chiffres non disponibles.*

Annexe
Énoncé de politique
mars 1999

La politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la population francophone du Manitoba constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Cette politique a pour but de permettre aux Manitobains et Manitobaines d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans la langue des lois du Manitoba.

Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée. Les régions désignées figurent sur la carte ci-jointe.

Les instances administratives visées par cette politique tiennent compte des objectifs de cette politique et des répercussions possibles sur la population francophone lorsqu'elles planifient et exécutent des réorganisations et des réformes administratives ou législatives, y compris la réorganisation des frontières.

Les services en langue française sont offerts dans des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées. Ils sont également offerts, après autorisation ou détermination du ministre responsable des services en langue française, dans des centres de services partiellement bilingues ou le nombre de postes et d'employés désignés bilingues est suffisant pour garantir la prestation efficace de tels services.

Les instances administratives visées par cette politique offrent des services en langue française de façon active. Le concept de l'offre active signifie que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, sont manifestes, facilement disponibles et accessibles au grand public, et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.

Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, tous les formulaires, les pièces d'identité et les certificats destinés au grand public sont bilingues.

Tous les documents d'information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l'intention du grand public sont produits dans un format bilingue, à moins qu'il soit souhaitable, en raison de contraintes de coût et de diffusion, de produire des versions anglaises et françaises. L'équivalent français peut être la version figurant sur le site Internet de l'instance administrative, dans les circonstances précisées par le ministre responsable des services en langue française. Les versions anglaises et françaises sont publiées en même temps.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les sites Web fournissent des renseignements et facilitent les échanges avec le public dans les deux langues officielles.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les affiches et les avis au public se trouvant dans des régions désignées et dans des centres de services bilingues sont rédigés dans les deux langues officielles.

L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés.

Les campagnes d'information du public en anglais sont également produites en français, sous réserve des contraintes de coût et de diffusion.

Les instances administratives visées par la politique annoncent dans les médias français les postes vacants pour lesquels la connaissance du français est obligatoire ou préférable.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, seuls des employés bilingues sont engagés dans les centres de services bilingues et dans les postes désignés bilingues jusqu'à ce que les exigences en matière de personnel bilingue soient respectées.

Lorsque le personnel d'un centre de services bilingues est entièrement bilingue, l'instance administrative encourage l'usage du français comme langue de travail.

Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc. on tient compte de la politique linguistique du gouvernement et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal quasi judiciaire dans la langue officielle de son choix.

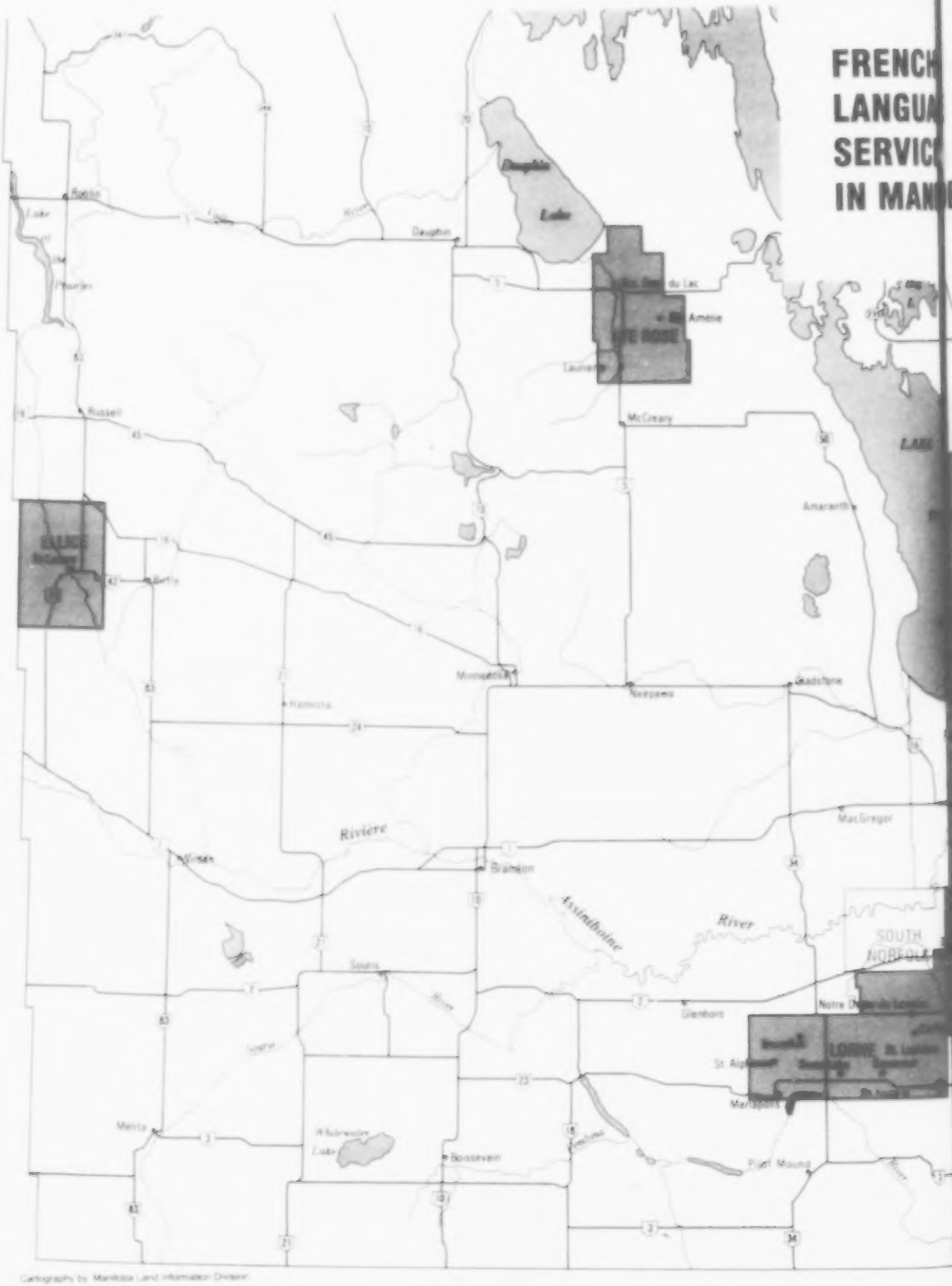
Les instances administratives suivantes sont visées par cette politique et elles la mettent en œuvre :

- Tous les ministères, ainsi que les commissions, conseils, corporations et organismes de service spécial qui relèvent d'eux;
- Les sociétés de la Couronne et d'autres organismes ministériels;
- Les bureaux de l'Assemblée législative ainsi que les organismes quasi judiciaires soumis aux dispositions de l'article 23 de la Loi sur le Manitoba;
- Les services publics réglementés par la Régie des services publics et servant des régions désignées;
- Les organismes désignés qui dispensent des services de santé et des services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés;
- D'autres instances, comme peut l'indiquer le ministre responsable des services en langue française.

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

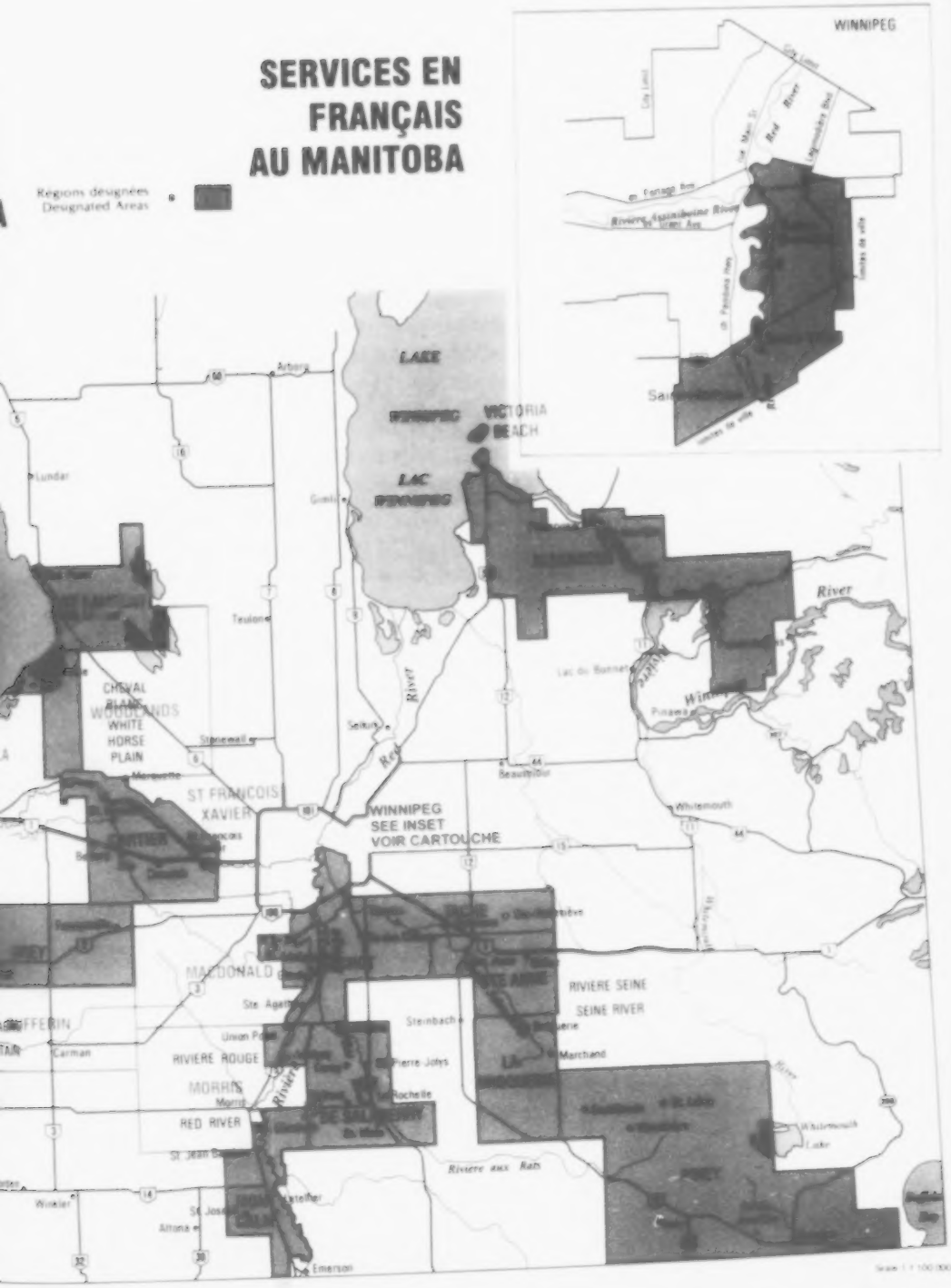
Le ministre responsable des services en langue française peut ordonner aux instances administratives visées par cette politique de prendre certaines mesures pour mieux respecter les objectifs de la politique.

Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.


FRENCH
LANGUA
SERVIC
IN MAN
Dauphin
Lake
Dauphin
Ste. Rose du Lac
Ste. Rose
Amaranth
McCreary
Russell
Minnedosa
Neepawa
Gladstone
Hamiota
Riviere
Virden
Brandon
Assiniboine
River
MacGregor
Souris
Glenboro
SOUTH
Notre Dame de Lourdes
LORNE
St. Lazare
Marringhurst
Melita
Boissevain
Pilot Mound
Cartography by Manitoba Land Information Division

SERVICES EN FRANÇAIS AU MANITOBA

Régions désignées
Designated Areas



FRENCH
LANGUA
SERVICE
IN MAN
Dauphin
Lake
STE ROSE
ELLICE
St-Lazare
41
Riviere
Assiniboine
River
LORNE
Brunkild
Somerset
St. Lupicin
St. Leon

SERVICES EN FRANÇAIS AU MANITOBA